

Christine GILLY
Epouse LECLERC

CAFERUIS

(Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement
et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale)

**PROMOUVOIR LA PARTICIPATION SOCIALE ET
L'AUTONOMIE DES MAJEURS PROTEGES POUR LE
RESPECT DE LEURS DROITS**

MEMOIRE PROJET

2017

Je soussignée, GILLY épouse LECLERC Christine, certifie que le contenu de ce mémoire est le résultat de mon travail personnel.

Je certifie également que toutes les données, raisonnements et conclusions empruntés à la littérature sont exactement rapportés, cités, mentionnés dans la partie références.

Je certifie enfin que ce mémoire, totalement ou partiellement n'a jamais été évalué auparavant et n'a jamais été édité.

Table des matières

INTRODUCTION	1
PARTIE I : LE CONTEXTE	2
1.1 - L'évolution des Politiques publiques en faveur des Majeurs Protégés en France	2
<i>1.1.1 Le cadre juridique de la protection des majeurs en France à travers l'histoire</i>	2
<i>1.1.2 Protection des majeurs et politiques européennes</i>	5
<i>1.1.3 Protéger les plus vulnérables aujourd'hui</i>	6
<i>1.1.4 De la loi du 30 Juin 1975 à la loi 2002-2</i>	7
1.2 - Une Association tutélaire en PACA	8
<i>1.2.1 Typologie des majeurs protégés</i>	8
<i>1.2.2 Une histoire associative qui vient de loin</i>	11
<i>1.2.3 Ses valeurs</i>	12
<i>1.2.4 Les missions et offres de service</i>	12
<i>1.2.5 Le cadre financier</i>	13
<i>1.2.6 Les ressources humaines</i>	13
<i>1.2.7 L'organisation et le fonctionnement du service</i>	14
Des ressources affectées essentiellement à la gestion et moins à l'autonomie	15
L'absence ou l'insuffisance d'éléments dans le dossier du majeur à l'ouverture	17
La prise en compte de la particularité des majeurs protégés	18
Une résistance au changement	19
Le DIPM, simple outil de mise en conformité ?	20
Les limites du projet de service	21
<i>1.2.8 Un réseau partenarial indispensable appelé à se développer</i>	23
PARTIE II : DIAGNOSTIC D'INVESTIGATION	24
2.1 - Méthodologie de la phase d'investigation	24
2.2 - Le recueil des données	26
<i>2.2.1 Des points convergents magistrats/service de tutelle</i>	26
<i>2.2.2 Des éléments complémentaires et éclairants</i>	28
<i>2.2.3 Des questionnaires qui ont amené les majeurs protégés à s'exprimer</i>	28
PARTIE III : LE PROJET	29
3.1 – La conception du projet	29
<i>3.1.1 La visée du projet</i>	29
La finalité	29

Les objectifs généraux et opérationnels	30
3.1.2 L'opérationnalité du projet	32
La place du chef de service.....	32
Mon mode de management.....	32
La programmation du projet	32
3.2 – De la mise en œuvre des actions à leur évaluation	33
Une nécessaire hiérarchisation des priorités	33
Les notions de temps et d'urgence.....	33
Quelques points de vigilance	33
Création d'un outil spécifique au service du projet	34
3.2.1 Objectif stratégique 1 : favoriser l'accès au droit commun des majeurs	35
OBJECTIF OPERATIONNEL 1 : Amener les professionnels de l'association à accentuer le travail sur l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés	36
OBJECTIF OPERATIONNEL 2 : Faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage pour les majeurs protégés	39
OBJECTIF OPERATIONNEL 3 : Développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives pour créer un référentiel de pratiques communes	43
3.2.2 Objectif stratégique 2 : développer l'autonomie des majeurs protégés	46
OBJECTIF OPERATIONNEL 1 : Développer les compétences sociales des majeurs protégés	46
OBJECTIF OPERATIONNEL 2 : Permettre aux majeurs protégés, professionnels et partenaires d'accéder à une information commune sur les capacités des majeurs	47
3.2.3 Une prochaine réalisation au service d'un nouveau projet	48
3.3 – L'évaluation globale du projet	48
CONCLUSION	50

GLOSSAIRE

ADAPEI : Association Départementale de Parents et d'Amis de personnes handicapées mentales

ANESM : Agence Nationale d'Evaluation Sociale et Médico-sociale

ARS : Agence Régionale Santé

ARSENIC : Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CESF : Conseiller en Economie Sociale et Familiale

CNC : Certificat National de Compétences

COS : Cadre d'Orientation Stratégique

COTOREP : Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel

CVS : Conseil de Vie Sociale

DDCSPP : Direction Départementale de Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

DIPM : Document Individuel à la Protection des Majeurs

DGF : Dotation Globale de Fonctionnement

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports et de la Cohésion Sociale

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

ESSMS : Etablissement et Service Social et Médico-Social

ISTF : Information Soutien aux Tuteurs Familiaux

ETP : Equivalent Temps Plein

FNAT : Fédération Nationale des Associations Tutélaires

MAJ : Mesure d'Accompagnement Judiciaire

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

PACA : Provence Alpes Côte d'Azur

PRAPS : Programme Relatif à l'Accès à la Prévention et aux Soins

PRS : Projet Régional Santé

SROMS : Schéma Régional d'Organisation Médico-Social

SRS : Schéma Régional de Santé

TGI : Tribunal de Grande Instance

UNAPEI : Union Nationale de Parents et d'Amis de personnes handicapées mentales

INTRODUCTION

La loi 2007-308 du 5 Mars 2007 portant réforme à la protection des majeurs est entrée en vigueur au 1^{er} Janvier 2009 pour protéger uniquement les personnes les plus vulnérables notamment au regard d'enjeux économiques, politiques, environnementaux et sociaux. Le texte pose les principes fondamentaux de nécessité (par expertise médicale/empêchement de la volonté de la personne), subsidiarité (pas d'autre solution) et proportionnalité (adaptée aux besoins) visant à respecter davantage les personnes et leurs droits, notamment celui relatif à l'autonomie du majeur. L'autonomie est définie dans le nouveau dictionnaire de l'action sociale comme « *la capacité, la liberté et le droit d'établir ses propres lois et la capacité de se gouverner soi-même.* » Cette notion est reprise dans de nombreux textes, c'est dire son importance, et notamment dans la loi du 2002-2 du 2 Janvier 2002 qui rappelle aux ESSMS que l'action sociale et médico-sociale vise à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes. Mais ces lois s'inscrivent aussi dans un contexte environnemental et sociétal plus large. A travers la loi 2005-102 du 11 Février 2005, le majeur protégé porteur de handicap a le droit lui aussi d'accéder comme tout citoyen à l'égalité des droits, des chances et à la participation à la citoyenneté par l'accessibilité et la compensation selon ses besoins. Il incombe donc au service tutélaire, dont sa mission est légitimée par le mandat judiciaire, de tout mettre en œuvre pour que les majeurs protégés puissent accéder au droit commun.

Dans le cadre de ce mémoire projet que je vais traiter en posture de chef de service, j'ai voulu m'attacher à regarder de plus près cette notion d'autonomie qui, à première vue, peut s'avérer antinomique à la protection des majeurs. Comment le service tutélaire peut-il favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés alors même qu'il y a une altération de leurs facultés ? Les ressources du service tutélaire étant affectées essentiellement à la gestion, n'y-a-t-il pas une perte de sens des pratiques ? La question de l'autonomie des majeurs est finalement traitée au second plan alors qu'elle est appelée à prendre une place centrale au regard des politiques publiques et des besoins des personnes. Comment envisager l'accessibilité au droit commun des majeurs et favoriser leur participation au sein du service tutélaire ?

Dans un premier temps, je vais m'attacher à réaliser un diagnostic étayé et solide sur la question puis, dans un second temps, je développerai mon plan d'action et l'évaluation afin de tenter de répondre à la fois aux besoins des majeurs et aux exigences des politiques publiques.

PARTIE I : LE CONTEXTE

1.1 - L'évolution des Politiques publiques en faveur des Majeurs Protégés en France

Au fil du temps et avant la Loi 2007-308 du 5 Mars 2007, le dispositif juridique qui permettait la protection des majeurs se retrouvait très souvent détourné de sa vocation initiale : protéger le patrimoine et les intérêts des plus vulnérables. Un nombre important de personnes majeures se retrouvaient sous mesures de protection (tutelles, curatelles, mandats spéciaux)¹ par décisions judiciaires, parfois même contre leur volonté aux motifs d'« oisiveté, d'intempérance ou/et de prodigalité »². Nationalement, le nombre de majeurs protégés est en constante augmentation en France : « 700 000 personnes sous mesure de protection juridique avec une majoration de 10% par an. Les enjeux sont majeurs en termes de coût pour la collectivité (780 Millions d'euros dont 637 Millions à la charge de l'Etat) mais surtout pour la personne protégée, privée de libertés et de droits. Nous sommes sur un sujet de société au sens large »³. Les enjeux économiques, la mise en conformité des lois françaises avec l'Europe, l'évolution des besoins des personnes et du regard porté par la société sur les majeurs protégés ont amené le législateur à modifier les textes en vigueur. Les pratiques professionnelles se voient modifiées.

Je propose de présenter un aperçu de l'évolution du cadre législatif français concernant la protection des majeurs en général et du rapport à la question de l'autonomie du majeur en particulier qui est appelée à prendre une plus grande place dans le mandat judiciaire. Cela permettra de mieux comprendre le sens, la visée de la Loi 2007-308 du 05 Mars 2007 qui s'applique aujourd'hui et en quoi elle s'inscrit dans une politique européenne plus respectueuse des droits des personnes protégées.

1.1.1 Le cadre juridique de la protection des majeurs en France à travers l'histoire

De la création du droit privé écrit à la protection du patrimoine : la tutelle et la curatelle existent depuis l'Antiquité et figurent dans la loi des Douze tables au Vème siècle avant Jésus Christ. Elles visent les personnes atteintes d'incapacité en raison du sexe, de l'âge ou de troubles mentaux. Pour la première fois, le droit privé est posé par écrit et mis en œuvre pour apaiser des conflits entre démocrates et aristocrates à travers des règles communes. Cette loi vise la protection du patrimoine de la personne qui est confiée à sa

¹ Cf. annexe 1 relative aux différentes mesures de protection juridique des Majeurs

² Article L488-11-1 alinéa 3 relative à la Loi 68-5 du 03 Janvier 1968

³ Rapport de la Cour des Comptes présenté par Mr ROCH-OLIVIER MAISTRE, conseiller Maître à la Cour des Comptes sur la tutelle des majeurs et Jacques TOURBON, défenseur des droits, 05 Octobre 2016

famille ; le patrimoine et les revenus de chaque individu ont une place primordiale dans la société : il permet de faire face aux besoins des personnes dans le temps, d'avoir une place, un pouvoir, une reconnaissance. Il se transmet de génération en génération et peut faire l'objet de nombreuses convoitises, d'où la nécessité de le protéger.

De la protection à l'interdiction : au Moyen Age, les « prodigues » et les malades mentaux se trouvent interdits d'administrer tout ou partie de leurs biens par décisions. Ce sont les familles qui assurent leur protection. La notion d'interdiction se développe. Il faut attendre la fin du XVIIIème siècle pour que la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen (1789) octroie, par présomption, la qualité de sujet de droit à tous les citoyens.

De l'interdiction à l'assistance ou représentation du majeur : cette présomption est reprise par le code Napoléon en 1804 qui prévoit les deux premiers régimes d'incapacité pour la protection des biens des personnes adultes ; la distinction entre assistance et représentation, encore présente aujourd'hui dans le code civil est posée pour la première fois avec d'une part « l'interdiction judiciaire » de la personne en état d' « imbécillité, de démence, de fureur » et d'autre part le conseil judiciaire pour les « faibles d'esprit ».

De l'assistance ou représentation du majeur à la prise en charge de « l'aliéné » : à cette époque, « l'aliéné » est perçu désormais par la société comme un malade et la législation va évoluer en ce sens. La notion de santé devient prépondérante, engendrant une protection systématique, obligatoire et imposée à l'usager. Ainsi voit le jour la Loi 7443 dite ESQUIROL du 30 Juin 1838 où ce psychiatre a permis l'administration de biens au profit des « internés non interdits » exercée par l'hôpital où la personne est accueillie. Le « pouvoir médical » s'impose en toute légitimité, sans recours possible. Cette loi va perdurer durant 130 ans puis va nécessiter une réforme. C'est ainsi que le dossier est confié au doyen Jean CARBONNIER qui va permettre d'aboutir à la Loi 68-5 du 03 Janvier 1968.

De la prise en charge de « l'aliéné » aux prémices de l'individualisation : à travers la loi du 03 Janvier 1968, le législateur a modifié les textes pour permettre une protection des majeurs moins privative de liberté. Une diversification des mesures de protection est prévue avec désormais l'existence de la sauvegarde de justice. Le vocabulaire évolue : le texte ne parle plus « d'aliénés » mais de protection aux motifs de « prodigalité, intempérance, oisiveté ».

Sur le fond, la démarche pour une protection n'est plus systématique. Selon l'article 490 du code civil, « l'altération des facultés mentales ou corporelles doit être médicalement

établie » : le principe de l'indépendance du régime civil d'incapacité par rapport au traitement médical de l'individu est clairement posé : l'article 490-1 précise que « les modalités de traitement médical, notamment quant au choix entre l'hospitalisation et les soins à domicile, sont indépendantes du régime de protection appliqué aux intérêts civils ». « Réciproquement, le régime applicable aux intérêts civils est indépendant du traitement médical ».

La loi du 03 Janvier 1968 ne pose pas à ce moment-là les termes précis de « nécessité, subsidiarité, proportionnalité » mais ceux-ci sont induits. Ils constitueront les piliers de la loi 2007-308 du 05 Mars 2007.

Des prémisses de l'individualisation à la reconnaissance de la personne handicapée : je relève dans les lois d'orientation du 30 Juin 1975⁴ la notion de « personne handicapée ». Un statut ainsi que de nouveaux droits leur sont reconnus, ce qui témoigne d'une évolution du regard porté par la société sur les personnes handicapées. Ainsi, dans un cadre juridique posé, les pouvoirs publics ont pour objectif de tenter d'apporter aux personnes handicapées tant des réponses individuelles que collectives. Dans le texte de la loi 75-534, l'autonomie de la personne handicapée ne constitue pas une priorité. Pour autant, dans son article 1^{er} alinéa 2 : « les familles, l'Etat, les collectivités locales, [...], les associations, [...] associent leurs interventions pour mettre en œuvre cette obligation en vue notamment d'assurer aux personnes handicapées toute l'autonomie dont elles sont capables ».

Ici aussi, les termes précis d'accessibilité et de compensation ne sont pas posés dans la loi d'orientation de 1975 mais sont induits. Ils constitueront le socle de la loi du 11 Février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

De la reconnaissance de la personne handicapée à l'être « sujet de droit » : au fil du temps, ces lois se sont avérées insuffisantes au regard de l'évolution des besoins des personnes et du regard porté par la société et l'Europe sur les personnes handicapées. Les politiciens prennent peu à peu conscience, notamment sous la pression de mouvements associatifs de familles et personnes handicapées, des difficultés d'accessibilité rencontrées par ce public spécifique. La législation va donc évoluer et après cinq années de travail, la loi 2005-102 du 11 Février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap va voir le jour. L'objectif est de

⁴ Loi 75-534 du 30 Juin 1975 relative à la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées et 75-535 du 30 Juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales

favoriser l'inclusion dans la société des personnes handicapées avec l'accès aux mêmes droits comme tout citoyen et à la compensation. L'autonomie est recherchée.

1.1.2 Protection des majeurs et politiques européennes

Dans le sillage des évolutions internationales et afin d'être en conformité avec l'Europe, ces nouvelles lois ont pu voir le jour en France. Le Conseil de l'Europe a élaboré une recommandation⁵ pour inviter les Etats à améliorer leur législation et promouvoir l'adoption de règles communes relatives à la protection juridique des majeurs entre tous ses membres.

Même si la notion d'autonomie n'est mentionnée qu'une seule fois dans la partie I du chapitre relatif aux principes du champ d'application, le texte apporte des éléments sur le consentement du majeur protégé : « *Lorsqu'un majeur, même s'il fait l'objet d'une mesure de protection, est en fait capable de donner son consentement libre et éclairé à une intervention déterminée dans le domaine de la santé, celle-ci ne peut être pratiquée qu'avec son consentement*⁶ ».

Le texte est innovant parce qu'il recommande une proportionnalité de la mesure de protection, une temporalité, une individualisation : « *Le cadre législatif devrait, dans toute la mesure du possible, reconnaître que différents degrés d'incapacité peuvent exister et que l'incapacité peut varier dans le temps. Par conséquent, une mesure de protection ne devrait pas automatiquement conduire à une restriction totale de la capacité juridique*⁷ ». Pour la première fois, l'avis du majeur protégé compte : « *Lors de l'instauration ou de la mise en œuvre d'une mesure de protection d'un majeur incapable, il convient, dans la mesure du possible, de rechercher, de prendre en compte et de respecter dûment les souhaits passés et présents, et les sentiments de l'intéressé. [...] Il en découle également qu'une personne [...] assistant un majeur incapable doit lui fournir des informations adéquates chaque fois que cela est possible et approprié, notamment en ce qui concerne toute décision importante affectant le majeur, et ce afin que ce dernier puisse exprimer son avis*⁸ ».

L'année 2016 est marquée par deux rapports importants sur la protection des majeurs :

- d'une part, celui de la cour des comptes⁹ qui a réalisé un état des lieux avec une réelle volonté de mettre en œuvre une amélioration du dispositif existant ;

⁵ Recommandation n°R (99) 4 adoptée par le Conseil des ministres du Conseil de l'Europe le 23 Février 1999. Principes concernant la protection juridique des majeurs incapables et exposé des motifs – Editions du Conseil de l'Europe (juillet 1999), 12 p

⁶ Ibid ⁽⁵⁾ partie V principe 22

⁷ Ibid ⁽⁵⁾ partie II principe 3

⁸ Ibid ⁽⁵⁾ partie II principes 9

⁹ Ibid ⁽³⁾

- d'autre part, celui du défenseur des droits¹⁰ qui met en avant un accompagnement aux droits des personnes en favorisant leur autonomie. Ces éléments sont mis en perspective avec la CIDPH, la Convention relative aux droits des personnes handicapées qui « a été adoptée par l'Assemblée générale de l'ONU, le 13 décembre 2006. Ratifiée par la France, elle est entrée en vigueur le 20 mars 2010. Elle a pour objet de promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées, sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap¹¹ ».

Mais comment favoriser l'accessibilité au droit commun des majeurs protégés alors même qu'il y a une altération des facultés médicalement constatée ? Ainsi, l'article 12 de cette convention amène une injonction normative puisque « il appartient aux Etats de prendre les mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées accès à l'accompagnement dont elles peuvent avoir besoin pour exercer leur capacité juridique » et de « faire en sorte que ces mesures soient assorties de garanties appropriées et effectives pour prévenir les abus¹² ». La convention de la Haye du 13 Janvier 2008 sur la protection des adultes a été ratifiée par la France en 2008, démontrant une vision commune de la protection. Les mesures individualisées priment, prenant en compte les particularités de chaque individu et leur liberté de choix du lieu de vie.

1.1.3 Protéger les plus vulnérables aujourd'hui

Le nombre de majeurs protégés est en constante augmentation engendrant un coût insuffisamment maîtrisé par les pouvoirs publics français dans un contexte financier déjà difficile. Des travaux préparatoires à la Loi du 05 Mars 2007 portant réforme à la protection des majeurs avaient été réalisés dans les années 2000 par le gouvernement JOSPIN, suite notamment au rapport FAVARD. Plusieurs objectifs étaient déjà visés : anticiper les besoins des personnes (face à l'augmentation de l'espérance de vie, l'évolution des maladies dégénératives, la précarité), moderniser le cadre légal pour le rendre plus efficient et modifier la structure du financement des mesures de protection.

La loi 2007-308, entrée en vigueur au 1^{er} Janvier 2009 a pour objectif de réguler le nombre de mesures, harmoniser les pratiques tutélaires et protéger uniquement les personnes les plus vulnérables en distinguant d'un côté les mesures sociales (MASP) exercées par les conseils départementaux, de l'autre, les mesures juridiques (tutelles, curatelles, mandats

¹⁰ Rapport sur la protection juridique des majeurs vulnérables, Septembre 2016, Défenseur des droits, septembre 2016, 85 p

¹¹ Ibid⁽¹⁰⁾ p 11

¹² Ibid⁽¹⁰⁾ p 12

spéciaux, MAJ)¹³ qui doivent être confiées en priorité aux familles ou, le cas échéant à des services tutélaires habilités. Le code civil se voit modifié. Trois principes (s'articulant entre eux car dépendants les uns des autres) permettant désormais l'ouverture d'une mesure de protection par les magistrats sont clairement posés¹⁴ :

- Principe de **nécessité**, établi à partir d'un certificat médical circonstancié, réalisé par un médecin inscrit sur la liste du Procureur de la République et décrivant l'altération des facultés de la personne, ses conséquences et son évolution possible ;

- Principe de **subsidiarité**, c'est-à-dire qu'en cas de *nécessité* et lorsque les autres solutions de droit commun (devoirs respectifs des époux, MASP, mandat de protection future) moins contraignantes pour la personne sont insuffisantes ou impossibles ;

- Principe de **proportionnalité**, c'est-à-dire une mesure individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de la personne. Ce dernier principe renvoie à :

- l'article 471 du code civil qui prévoit : « *A tout moment, le juge peut, par dérogation à l'article 467, énumérer certains actes que la personne en curatelle a la capacité de faire seule ou, à l'inverse, ajouter d'autres actes à ceux pour lesquels l'assistance du curateur est exigée.* »

- l'article 473 : « *[...] le juge peut, dans le jugement d'ouverture ou ultérieurement énumérer certains actes que la personne en tutelle aura la capacité de faire seule ou avec l'assistance du tuteur.* »

1.1.4 De la loi du 30 Juin 1975 à la loi 2002-2

La loi 75-535 a permis pour la première fois de légitimer les institutions œuvrant auprès des personnes handicapées en les listant par catégories. Le législateur avait pour objectif de créer des établissements publics et privés pour répondre aux besoins des personnes avec une tentative de maîtrise du dispositif. Les services tutélaires à ce moment-là s'inscrivent pleinement dans ce cadre législatif.

La loi du 2 janvier 2002 vient remplacer celles de 1975 et pose dans son article 2 : « *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir [...] l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées [...]* ».

Pour autant, même si ces principes sont fortement partagés par l'ensemble des

¹³ Ibid (1)

¹⁴ Articles 415 et 428 du code civil

professionnels au travers de ses valeurs institutionnelles et un accompagnement individualisé, il n'en va pas forcément de soi. En effet, cette loi a un impact sans précédent parce qu'elle vient bousculer les professionnels, les majeurs protégés, les partenaires, ancrés dans des fonctionnements de services routiniers. Ce qui est remis en question, ce sont les rapports de pouvoirs entre individus, les représentations sociales, les modes d'accompagnement. Les enjeux qui sont le maintien de l'agrément de l'établissement, son image dans l'environnement extérieur, la concurrence par rapports aux autres structures sont importants. La loi 2002-2 édicte au service tutélaire des injonctions normatives complexifiant sa mise en application :

- elle le soumet à de nouvelles règles telles que l'évaluation, le contrôle en passant par la formalisation des outils notamment au travers du livret d'accueil, du DIPM¹⁵ et de la charte remis au majeur protégé au début de la mesure de protection ;
- l'avis des personnes protégées doit être davantage pris en compte notamment en ce qui concerne le fonctionnement et l'organisation du service tutélaire par toutes les formes possibles de participation¹⁶ visant à une possibilité de travail collectif, notamment au travers de « l'institution de groupes d'expression¹⁷.» Les procédures ont dû se mettre en place rapidement au regard de l'agrément du service, ce qui n'a pas permis d'y associer les majeurs.

1.2 - Une Association tutélaire en PACA

L'association tutélaire est un service répertorié sur la liste des personnes habilitées¹⁸ au statut d'ESSMS et s'inscrit dans le cadre de la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002, du 5 Mars 2007 mais aussi celle du 11 Février 2005 dont cette dernière a pour visée l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées notamment à travers l'accessibilité et la compensation.

1.2.1 *Typologie des majeurs protégés*

Au sein du service tutélaire, je fais plusieurs constats intéressants en croisant les données du rapport d'activité 2016 de l'association¹⁹ et du SROMS PACA 2016/2019²⁰. Malgré une vulnérabilité du public liée à une altération de facultés (attestée par certificat médical

¹⁵ Cf. annexe n°2 relative au DIPM

¹⁶ Article 19 suivant Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles

¹⁷ Ibid ⁽¹⁶⁾

¹⁸ Selon articles L312-1 et L472-2 du CASF

¹⁹ Rapport d'activité de l'année 2016 de l'association tutélaire p 8

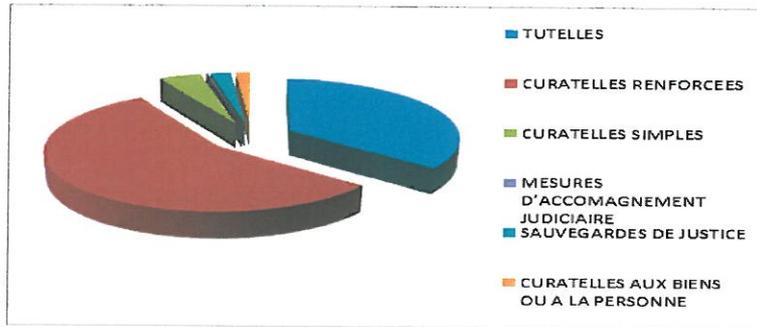
²⁰ SROMS PACA MJPM 2016/2019, DRJSCS, 95 p

circonstancié au moment de la mise sous protection), les personnes protégées sont susceptibles de posséder en elles des capacités exploitables en vue de développer leur autonomie : sur 523 mesures de protection confiées à l'association en 2016 (contre 482 en 2014), 60% bénéficient de curatelles (moins privatives de droits) et 35% de tutelles. Si l'on compare ces chiffres avec les résultats recueillis dans le cadre du SROMS sur l'année 2014, l'association comptabilise plus de mesures de curatelles que la moyenne en région PACA avec un inversement de la tendance, les autres départements dénombrent une majorité de tutelles. Cela peut s'expliquer par le fait que certains travailleurs sociaux de notre territoire ont une connaissance plus fine des situations rencontrées par les personnes en raison d'une proximité. Au moment de la saisine, les magistrats peuvent parfois disposer d'éléments supplémentaires dans les dossiers, ce qui leur permet de prendre en compte d'éventuelles capacités des majeurs et d'ordonner plutôt des curatelles, moins privatives de droits.

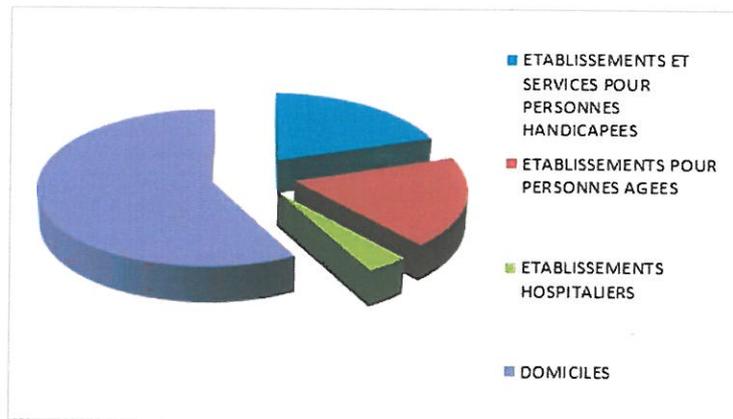
De plus, une majorité de majeurs de l'association vivent à domicile. Le rapport d'activité 2014 de l'association fait état que 91% des personnes en curatelle vivent à domicile, ce qui témoigne de leurs capacités à une vie autonome. Cependant, il est à noter pour les MJPM que « *la charge de travail devrait se révéler plus importante auprès des majeurs protégés vivant à domicile, dans la mesure où l'accompagnement à l'autonomie est l'objectif premier de nos interventions*²¹ ». De plus, il s'agit d'une population de tranche d'âge essentiellement intermédiaire se situant entre 40 et 59 ans ; il est à noter aussi une proportion importante des plus de 60 ans. Le SROMS fait état d'un vieillissement grandissant de la population sur cette région qui est classée au 3^{ème} rang des régions les plus peuplées de France. 272 mesures de protection concernent les hommes et 252 pour les femmes. Près de la moitié des mesures gérées par l'association ont plus de 10 ans. 66 sont inférieures à 1 an, ce nombre montre la montée en charge des mesures de protection sur le département.

TUTELLES	185
CURATELLES RENFORCEES	295
CURATELLES SIMPLES	23
MESURES D'ACCOMAGNEMENT JUDICIAIRE	1
SAUVEGARDES DE JUSTICE	11
CURATELLES AUX BIENS OU A LA PERSONNE	8

²¹ Source : Projet de service de l'Association, Décembre 2015, p 8, 198 p



ETABLISSEMENTS ET SERVICES POUR PERSONNES HANDICAPEES	104
ETABLISSEMENTS POUR PERSONNES AGEES	98
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS	19
DOMICILES	302



Nature de la Mesure	Sexe	Inférieur à 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-74 ans	75 ans et plus	TOTAL
Tutelle	Homme	2	2	41	24	19	88
	Femme	1	4	31	34	30	99
Curatelle	Homme	3	27	81	45	20	176
	Femme	4	22	61	29	30	146
M.A.J.	Homme	0	0	0	0	0	0
	Femme	0	1	0	0	0	1
Sauvegarde de justice	Homme	0	0	1	1	1	2
	Femme	0	0	1	0	2	2
Cur.ou Tut. Aux biens ou personnes	Homme	3	0	1	0	2	6
	Femme	1	0	1	0	1	3
TOTAL	Homme	8	29	124	70	41	272
	Femme	6	27	93	63	63	252
	Total	14	56	217	133	106	523

1.2.2 Une histoire associative qui vient de loin

L'Association loi 1901 à but non lucratif et reconnue d'utilité publique est née il y a 39 ans sur ce territoire alpin. Elle a été déclarée en Préfecture du département en 1979. Les administrateurs de l'ADAPEI furent à l'initiative de sa création afin de répondre par anticipation à des besoins grandissants. L'objectif était d'assurer la protection des futurs majeurs, usagers mineurs accompagnés ou résidants au sein des établissements ADAPEI dont les parents ne seraient plus en capacité d'assurer eux-mêmes la protection de leurs enfants handicapés.

Son activité a débuté avec exclusivement des bénévoles pour gérer quelques mesures de protection, faute de moyens financiers. Cela qui a permis de développer une très grande proximité avec les majeurs protégés à tel point que les délégués à la tutelle réalisaient tous les actes de vie du majeur à sa place, tel un membre remplaçant sa famille. Actuellement, seuls les membres du Conseil d'Administration sont bénévoles. Face à l'évolution des politiques publiques, à l'augmentation du nombre de mesures confiées par les juges des tutelles, et pour répondre aux besoins des majeurs, l'association a dû s'organiser, se structurer. Des salariés ont été embauchés et formés, avec, au moment du recrutement, la nécessité d'être titulaire au minimum d'un diplôme de travailleur social. Ceci traduit une volonté institutionnelle de répondre au mieux aux besoins spécifiques des majeurs protégés dans le cadre d'un accompagnement social et juridique de qualité.

L'arrêté préfectoral N° 2011-236 en date du 24 janvier 2011 accorde l'autorisation à l'association pour la création d'un service MJPM afin d'exercer des mesures de protection des majeurs. Celle-ci est délivrée pour 15 ans et son renouvellement sera subordonné aux résultats de l'évaluation externe qui doit débuter début 2018.

Il est à noter que jusqu'en 2012, l'association se compose uniquement du service MJPM et gère exclusivement les mandats confiés par les juges des tutelles du département. Continuer à fonctionner seul malgré le travail de partenariat développé pour chaque majeur amenait le service à se « scléroser ». L'élaboration du SROMS, les différentes directives régionales, départementales, une volonté institutionnelle d'évolution, ont amené les dirigeants de l'association à se questionner sur les orientations à venir et les stratégies à mettre en œuvre, ce qui a impulsé une nouvelle dynamique. Ainsi, le projet de service de l'association a été réalisé en Décembre 2015 au moment de l'élaboration du SROMS.

1.2.3 Ses valeurs

L'Association est affiliée à l'UNAPEI et depuis quelques années à la FNAT. Des valeurs fortes qui sont « dignité, respect, citoyenneté et libertés individuelles, participation et accessibilité, solidarité et laïcité, engagement et bienveillance²² » mentionnées dans le projet de service 2016/2020 sont portées par l'ensemble des personnels et dirigeants de l'institution. Ces valeurs, qui constituent le socle de l'accompagnement auprès des majeurs protégés font sens aux pratiques et ont permis aux professionnels de s'adapter aux différents changements qui se sont opérés jusqu'à présent. Ses valeurs humanistes sont reconnues sur le territoire par certains majeurs protégés, les magistrats et un certain nombre de partenaires locaux, ce qui constitue une force.

1.2.4 Les missions et offres de service

Depuis 2012, l'association a diversifié son offre de service pour couvrir davantage de besoins. L'objectif stratégique recherché par l'association est double : développer ses offres de services sur le territoire en maintenant une place parmi les différents acteurs et ce, malgré l'absence de moyens financiers supplémentaires alloués tout en transmettant l'expertise pointue dont elle fait preuve aux concernés. Elle compte désormais trois services, tous implantés au siège de l'association qui est située géographiquement au centre du département :

- l'activité principale avec le service MJPM qui gère les mesures de protection individuelles adultes confiées par les juges des tutelles du département à l'association. Les missions principales de l'association consistent à « *assurer la protection de la personne et la sauvegarde des biens des majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique, toutes les fonctions de protection, créer, organiser ou participer au fonctionnement de services au profit de majeurs protégés*²³. » La protection vise particulièrement les comptes bancaires, le logement et les objets personnels mais aussi la volonté du majeur et la recherche de son consentement selon ses capacités.
- le service ISTF, Information Soutien aux Tuteurs Familiaux. Le conseil d'administration a décidé de créer, en partenariat avec un autre service associatif tuteurale du territoire et dans le cadre d'une commande du SROMS, le service d'ISTF afin de « *développer l'accueil, le soutien et/ou le conseil auprès des familles et des tuteurs familiaux, assurer le plus large épanouissement des personnes*²⁴. »

²² Ibid (21) p 18

²³ Ibid (21) p 16

²⁴ Ibid(21) p 16

- suite à un appel à projet en 2013 pour lequel l'association a été retenue, les comptes bancaires des personnes placées sous MASP, en collaboration avec les CESF du Conseil Départemental qui assurent les accompagnements sociaux des personnes, sont abrités par l'association. L'agrément d'une durée initiale de trois ans vient d'être renouvelé pour la même durée. Il s'agit aussi d'un gain de temps pour les professionnels et le public dans la mise en œuvre de leurs missions dès lors qu'une personne passe d'une MASP à une mesure de protection juridique.

1.2.5 Le cadre financier

Le service fonctionne essentiellement avec une dotation globale (DGF) attribuée par la DDCSPP. L'approbation des comptes est soumise à cette même autorité de tarification. Les fonds proviennent de l'Etat, du département, de la Sécurité Sociale selon la prestation sociale perçue par chaque majeur protégé. L'association dispose d'une situation financière saine du fait d'une gestion rigoureuse.

Depuis le décret 2008-1554 du 31 Décembre 2008, certains majeurs participent désormais financièrement au coût de leur mesure. En fonction de leurs ressources, des revenus de leur patrimoine, leur contribution est prélevée par le service tutélaire directement sur leur compte bancaire. Les montants sont calculés à partir des ressources N-2 concernant l'acompte de l'année en cours et régularisé suivant les ressources N au 31 Décembre de l'année. Les majeurs protégés connaissent le montant de leur prélèvement mensuel : dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure de protection, ils réalisent avec leur MJPM référent leur DIPM. Cette information y figure et leur est communiquée.

1.2.6 Les ressources humaines

En 2016 et toujours selon le rapport d'activité, l'association compte neuf membres dans son conseil d'administration dont la moyenne d'âge se situe aux alentours de 63 ans avec une parité hommes et femmes. Tous sont des membres actifs ayant ou ayant eu une fonction dans le secteur social, médico-social ou médical et également de parents de personnes en situation de handicap ou âgées ou vulnérables.

Elle emploie au total dix-sept salariés ETP dont seize sont en CDI et un en CDD, cette dernière ayant été embauchée pour faire face, entre autre, à la montée en charge du nombre de mesures de protection. Ils se répartissent ainsi : une directrice, dix MJPM, deux secrétaires et quatre comptables. Il y a quinze femmes pour deux hommes compte tenu des difficultés de recrutement dans le secteur. La moyenne d'âge majoritaire des salariés se

situé entre 45 et 55 ans pour moitié, mais aussi avec une part importante de la tranche 25/35 ans (1/3 environ).

Il est important de noter que près de la moitié des effectifs travaillent à l'association depuis plus de 15 ans et qu'avant le changement de direction et de présidence il y a quatre ans, il n'y avait pas de réelle volonté de se former de part et d'autre. Les formations pour le CNC MJPM réalisées en 2010/2011 n'avaient pas été suffisamment anticipées par l'ancienne direction en termes d'organisation du travail et de management. Certains salariés ont vécu cette formation douloureusement, n'encourageant pas à renouveler l'expérience. Aujourd'hui, la direction essaye d'impulser un accompagnement au changement afin que les professionnels se forment pour améliorer l'accompagnement du public et permettre aux salariés d'évoluer. Cela prend du temps et actuellement, en dehors des formations collectives imposées, peu de salariés se lancent. Je constate aussi que de nombreux majeurs ont pour référent le même mandataire depuis de très nombreuses années, créant ainsi une certaine « dépendance » entretenue de part et d'autre et allant finalement à l'encontre des textes visant à l'autonomie du majeur.

Depuis le début de l'année 2017, le télétravail a pu se mettre en place pour les MJPM et la direction, dans un souci d'efficacité accrue. Le travail s'effectue à notre domicile un jour par semaine. Pour les MJPM, le binôme doit être présent à l'association ce jour-là. Mais ce service fonctionne aussi au domicile des majeurs lors des visites mensuelles, ce qui permet d'apporter des réponses plus rapides aux majeurs en fonction des demandes. Le taux d'absentéisme et d'accidents du travail à l'association est très faible, ce qui démontre une qualité de vie, de santé et de sécurité pour les salariés.

L'ISTF est assuré par deux MJPM de l'association. Elles assurent des permanences dans nos locaux mais aussi dans les tribunaux du département sur des journées mensuelles définies, en alternance avec d'autres MJPM de la structure partenaire.

La structure est ouverte sur l'extérieur puisque régulièrement des stagiaires CESH, secrétaires en formation sont accueillies durant des périodes de stage et de nombreux partenaires se rendent dans nos locaux.

1.2.7 L'organisation et le fonctionnement du service

Le service fonctionne 52 semaines par an du lundi au vendredi sur des plages horaires journalières de 8h à 12h et de 13h à 17h. Les majeurs et les partenaires peuvent être reçus dans nos locaux sans rendez-vous, ce qui favorise les échanges.

Des ressources affectées essentiellement à la gestion et moins à l'autonomie

Les juges des tutelles du département confient des mandats de protection individuels au service. Selon l'article 1984 du code civil : « *le mandat [...] est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom.* » Le représentant légal de l'association (le Président) qui l'accepte doit, de par la délégation, disposer de la compétence, d'une certaine autonomie dans sa gestion et de moyens lui permettant de mener à bien sa mission. Ainsi, l'association repose sur des fondations solides de par son expérience, des professionnels qualifiés, ce qui constitue une force. Le pouvoir qui lui est conférée lui a permis d'« imposer » son « pouvoir » auprès du majeur et de décider, agir pour lui « dans son intérêt ».

La gestion « en bon père de famille » menée jusque-là, tant au niveau du conseil d'administration dans la gestion financière de l'association qu'auprès des majeurs dans le cadre judiciaire, apporte un cadre sécurisant aux professionnels et aux majeurs protégés tout en rassurant les magistrats et la société en général. Cela permet de réaliser un accompagnement individualisé le plus adapté possible à chacun qui a pu se pérenniser. Mais le majeur protégé n'avait pas de réel pouvoir d'agir par lui-même. Finalement, la gestion était le plus souvent directive sans vraiment tenir compte de l'avis du majeur. Aujourd'hui, les MJPM orientent davantage leur accompagnement sur un mode plus participatif et persuasif, ce qui permet à certains majeurs de commencer à faire des démarches seules. Pour autant, même si les MJPM investis dans leurs missions essayent de rencontrer mensuellement les majeurs et que l'éthique est omniprésente au quotidien, la part de gestion administrative et financière est prépondérante dans leur emploi du temps. La recherche d'autonomie se décline dans la pratique mais pas vraiment dans l'organisation de l'institution. Toute l'organisation et le fonctionnement du service sont impactés par ce mode de gestion « paternaliste » mené jusqu'à présent. Les appels téléphoniques qui sont reçus et traités quotidiennement en direct par les MJPM et le secrétariat occupent une place centrale qui mobilisent la quasi-totalité des ressources. Paradoxalement, le public se plaint de ne pas arriver à joindre les mandataires. Certains majeurs appellent parfois plusieurs fois par jour. Le fait de pouvoir différer les appels ne fait pas partie de la culture des professionnels renvoyant chaque MJPM à sa posture de « sauveur », d'assistant, de représentant ou tout simplement d'accompagnateur. Chaque MJPM dispose d'un téléphone fixe, d'un portable professionnel et d'un ordinateur avec une messagerie électronique individuelle leur permettant d'être joint en permanence.

Mais est-ce favoriser l'autonomie du majeur que de répondre systématiquement et immédiatement à ses demandes ? Est-ce qu'une « sur-communication » n'entraîne pas une perte d'efficacité et de sens des pratiques ? Il en résulte des difficultés dans la mise en œuvre de la gestion administrative et financière générant une perte d'efficacité. Est-ce que les capacités du majeur protégé sont réellement prises en compte ? L'accent est davantage mis par les professionnels et les partenaires sur la compensation et moins sur l'accessibilité à l'autonomie. Chaque mandataire travaille en relative autonomie sur son secteur, ce qui pourrait permettre d'ajuster les accompagnements de manière différente.

Le MJPM met à disposition du majeur protégé, sous réserve de l'accord du juge, une carte bancaire de retraits, informe, conseille, oriente la personne vers les partenaires. Les excédents d'argent du majeur, éventuellement disponibles sur son compte courant en fin de mois doivent lui être reversés : « *Il (le curateur) assure lui-même le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent sur un compte laissé à la disposition de l'intéressé ou le verse entre ses mains.* ²⁵ » Cet acte est censé favoriser l'autonomie du majeur. Cependant, cette question n'est pas ou peu abordée par les professionnels, pas toujours explicitée selon l'évaluation de la situation effectuée par le MJPM. Des craintes existent de la part des MJPM que l'argent soit rapidement dilapidé. Un défaut d'information et des non-dits peuvent en découler, chaque personne ayant un rapport à l'argent qui lui est propre. De plus, jusqu'à présent, le type de gestion menée prévoyait de capitaliser l'argent pour le majeur et pas forcément de lui permettre de le dépenser comme bon lui semble. Il en résulte que le majeur n'a pas toujours accès à l'autonomie à laquelle il pourrait prétendre par défaut d'information du MJPM qui projette sur le majeur ses propres représentations.

Je constate que le mandat de protection juridique est toujours actuellement centré essentiellement sur la gestion et que la charge de travail augmente. L'autonomie passe au second plan car les ressources du service sont affectées essentiellement à la gestion du dossier. Pourtant, la loi du 5 Mars 2007 renvoie à plusieurs reprises à la notion d'autonomie :

- article 415 : « *Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens [...]. Cette protection [...] a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.* »

²⁵ Article 472 du code civil

- article 458 : « *Sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation de la personne protégée.* »
- article 459 : « *[...] la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. [...].* »

Les juges des tutelles, qui ont accepté ma demande d'entretien individuel sur le sujet, expliquent que les accompagnements doivent aller dans le sens de l'autonomie des majeurs et qu'il appartient au service tutélaire de tout mettre en œuvre pour y parvenir, même de manière partielle selon les capacités et le niveau de chacun tout en effectuant la mission de gestion. Cela est à mettre en lien avec le code civil qui établit que la capacité de la personne est un principe²⁶, l'incapacité est l'exception²⁷ mais aussi avec la loi du 11 Février 2005 qui a redéfini la notion de handicap²⁸. Elle s'inscrit désormais dans un contexte environnemental et social global, articulant objectif d'accès au droit commun avec le droit à la compensation afin de favoriser l'accès à l'autonomie des personnes en situation de handicap. Le mandat judiciaire est donc un outil de compensation aux difficultés des majeurs en vue de favoriser leur accessibilité au droit commun.

Mais alors, pourquoi ces dispositions prévues dans la loi ne sont pas davantage mises en œuvre sur le terrain ? L'héritage d'un fonctionnement ancestral associatif, l'absence de données sur la loi du 5 Mars 2007 avant sa promulgation, la mise en place de la loi du 2 Janvier 2002 n'ont pas permis d'envisager l'accompagnement des majeurs de manière différente ou tout au moins de l'anticiper.

L'absence ou l'insuffisance d'éléments dans le dossier du majeur à l'ouverture

Lorsqu'une mesure de protection est confiée au service tutélaire, le MJPM mandaté par la direction va consulter le dossier au tribunal. Les expertises médicales permettant au juge d'ouvrir une mesure de protection (sur principe de nécessité) sont souvent peu étayées, voir sans description des troubles réels. Ce qui est décrit relève plutôt des conséquences de l'altération. Toutes les rubriques ne sont pas complétées, ce qui ne permet pas forcément au MJPM de repérer au départ les capacités de la personne. Sur ce territoire, seulement neuf médecins sont inscrits sur la liste du procureur pour réaliser les expertises. Le décret

²⁶ Article 414 du code civil

²⁷ Article 425 du code civil – alinéa 1

²⁸ Selon l'article 414 du CASF « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de la santé invalidant »

Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017

« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »

2008-1485 du 22 Décembre 2008²⁹ fixe un tarif unique à 160€ par expertise, acte finalement peu lucratif. Les médecins effectuent ces actes en plus de leur activité hospitalière ou libérale. J'en déduis qu'ils n'y voient pas forcément de sens et d'intérêt. En pratique, il est donc difficile de les amener à se mobiliser.

Cela génère une perte de temps importante pour le MJPM qui est préjudiciable pour le majeur puisque la mise en œuvre de la mesure, prononcée en général pour cinq années, nécessite un investissement de la part des professionnels pour repérer les capacités de la personne et les mettre en exergue. Une relation de confiance doit s'établir. Aussi, du côté des professionnels, la gestion est privilégiée au détriment de la recherche d'autonomie du majeur et ce, dans un souci sécuritaire et de normalisation. Le risque pour la personne protégée est de se voir renouvelée sa mesure de protection à l'issu du mandat initial sans possibilité d'allègement, ce qui peut être privatif de droits et de libertés pour elle-même. Les professionnels n'ont pas de lisibilité commune sur ce que peut être l'autonomie. L'élaboration d'une grille d'évaluation commune permettrait de mettre en lumière les capacités³⁰ des majeurs et pourrait constituer un levier à l'autonomie du majeur.

La prise en compte de la particularité des majeurs protégés

Les MJPM informent et conseillent les majeurs protégés sur leur situation afin qu'ils puissent prendre les meilleures décisions possibles dans leur intérêt. Cependant, pour chaque majeur protégé, il y a une altération des facultés médicalement constatée avec des degrés divers. La pathologie engendre des répercussions sur la communication puisque toutes les informations ne sont pas toujours comprises par le majeur et inversement. Il en découle des incompréhensions, source de conflits mais qui permettent souvent de clarifier les choses. Or, pour pouvoir engager un processus pouvant amener le majeur à l'autonomie, il est nécessaire de pouvoir se comprendre mutuellement, connaître les potentialités du majeur et l'amener à en prendre conscience pour s'en servir et agir. La confiance en soi ne va pas de soi. La gestion rassurante et « paternaliste » effectué par le service durant de très nombreuses années a finalement conduit le majeur protégé à être « infantilisé » sans pouvoir prendre part à la gestion qui aurait pu l'amener sur le chemin de l'autonomie. Bon nombre de personnes, comme nous l'avons vu précédemment sont sous protection de l'institution depuis plus de dix années. Il n'est donc pas étonnant que les majeurs protégés attendent aujourd'hui encore de la part des MJPM qu'ils réalisent à leur place toutes les

²⁹ Décret 2008-1485 du 22 Décembre 2008 relatif à la tarification des certificats et avis médicaux établis dans le cadre des mesures judiciaires de protection qui renvoie à l'article R-21761 du livre V du code de procédure pénale

³⁰ SEN Amartya, (2009), *L'idée de justice*, Champs essais, 558 p, p 284 : « L'approche par les capacités juge l'avantage d'un individu à sa capacité de faire les choses qu'il a des raisons de valoriser. »

démarches nécessaires au bon fonctionnement de leur situation puisque le service tutélaire a conduit à un certain « formatage ». Les majeurs protégés n'étaient pas préparés à ce virage. Pour autant avec les nouvelles lois en vigueur, l'impact financier au niveau national, le développement de la logistique, la volonté des professionnels, un changement de pratiques s'amorce progressivement. Régulièrement, je constate que l'accompagnement des majeurs va davantage vers une prise de risques partagés auxquels les magistrats, les professionnels et les majeurs jouent un rôle important. Selon la situation, les majeurs manifestent leur désaccord. Ils sont désormais écoutés, ce qui les amène de plus en plus souvent à solliciter l'avis du juge qui repositionne les choses. Il est primordial de connaître les capacités du majeur car de celles-ci doivent découler l'adaptation d'une information adaptée par le MJPM. Il en va de leur devenir, de leur participation sociale, et de leur accès au droit commun.

Mais suffit-il que « *l'accompagnement à l'autonomie*³¹ » soit posé dans le projet de service comme objectif premier de nos interventions, et que les majeurs soient entendus, pour que le processus d'autonomisation des majeurs protégés puisse se mettre en place ?

Une résistance au changement

Actuellement, chaque MJPM du service gère en moyenne 50 mesures pour un ETP avec un comptable référent, ce qui reste raisonnable par rapport aux autres services tutélaire au niveau national. Cependant « *au 31/12/2016, le nombre de mesures a augmenté de 13 par rapport à l'année 2015*³² (56 dossiers en moins, 69 nouvelles mesures). Cela signifie que les MJPM doivent faire face à deux éléments contradictoires : continuer à accompagner les majeurs protégés dans un cadre judiciaire et de qualité sans moyens supplémentaires. Je fais le constat que plus en plus de salariés effectuent des heures supplémentaires sur leur temps personnel avec les risques psychosociaux qui peuvent en découler.

Pour éviter la propagation de ces risques et garantir aux majeurs une qualité de service, l'association vient de recruter une nouvelle MJPM en CDD. Mais l'augmentation du nombre tâches à effectuer pour chaque situation au quotidien dans une temporalité contrainte ne permet pas aux professionnels de se poser malgré la mise en place de l'analyse des pratiques à laquelle ils participent de manière volontaire une fois par bimestre avec un intervenant extérieur. Même si le projet de service a été réalisé avec la direction et l'ensemble des professionnels qui partagent une vision commune de la protection et de l'autonomie du majeur, la mise en œuvre d'une modification des pratiques n'est pas chose

³¹ Ibid⁽²¹⁾

³² Ibid⁽²¹⁾

aisée. Les questions soulevées sont : comment s'y prendre, avec quels moyens et pour quels majeurs protégés ?

J'y vois là pour les professionnels des craintes de voir leur masse de travail augmenter sans moyens supplémentaires malgré la confiance instaurée avec la direction. Les salariés sont toujours force de proposition. Le management qui y est mené relève la plupart du temps du participatif. Cela permet d'associer les professionnels à une réflexion collective autour du changement. Cela génère une perte de repères pour les professionnels qui ne savent pas comment s'y prendre. Je fais l'hypothèse que ce qui pourrait faire levier serait de gérer différemment le temps imparti de travail tout en s'appuyant sur les capacités des majeurs. Cela va nécessiter du temps dans la mise en œuvre afin que le changement s'opère en douceur tant pour les professionnels que pour les majeurs. Le rôle du chef de service est d'amener progressivement les équipes au changement.

De quels outils dispose le service tutélaire pour favoriser l'autonomie du majeur ? A ce sujet, l'ANESM a diffusé des recommandations de bonnes pratiques professionnelles³³ qui puisent leur sens à travers la loi du 5 Mars 2007, basée sur la participation de la personne à sa propre mesure, mais aussi du 2 Janvier 2002 sur la participation de la personne protégée au fonctionnement du service. Ces recommandations renvoient à l'autonomie du majeur et font sens aux pratiques à mettre en œuvre.

Le DIPM, simple outil de mise en conformité ?

C'est un outil qui vise à favoriser l'autonomie du majeur. Il doit être réalisé dans les trois mois qui suivent l'ouverture de la mesure. L'article D. 471-8³⁴ précise que « *le document individuel de protection des majeurs [...] est établi en fonction d'une connaissance précise de la situation de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins. [...] Lors de l'élaboration du document, le service recherche la participation et l'adhésion de la personne protégée, dans la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée.* » Dans les faits, il est traité comme une formalité permettant surtout le maintien de l'agrément du service tutélaire au regard de la qualité. Les professionnels s'accordent pour la plupart à dire que les majeurs ne s'en saisissent pas malgré leur réalisation depuis plusieurs années. Il mobilise du temps pour être réalisé auprès de chaque majeur. Il s'agit plus d'une injonction légale reportée sur le majeur protégé. Pour autant, il permet d'apporter des éléments temporels sur l'évolution de l'accompagnement. Les professionnels ne disposent

³³ ANESM document d'appui relatif aux recommandations des bonnes pratiques sur la participation des majeurs protégés dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, Juillet 2012, 95 p

³⁴ Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales

pas de réels indicateurs communs leur permettant d'identifier ce qui pourrait faire levier à l'autonomie du majeur. De plus, les DIPM ne peuvent pas toujours être réalisés en lien avec les projets personnalisés pour des raisons de temporalité différente d'un partenaire à l'autre, d'une absence de sens pour le majeur protégé. Il est à noter que le service tutélaire a dû faire face à la mise en œuvre rapide de tous les outils afin d'être en conformité avec la loi. Cela n'a pas permis aux professionnels d'anticiper la démarche pour préparer le public et l'amener à y participer.

Les limites du projet de service

Suite à l'évaluation externe, le projet de service 2016/2020 a été co-construit avec des professionnels volontaires de l'institution, ce qui a permis d'aboutir à sa réalisation en Décembre 2015. Cependant, il n'a pas été possible d'y associer les majeurs protégés compte tenu de la complexité : le mandat judiciaire est individuel, les majeurs protégés présentent une ou plusieurs altérations de leurs facultés limitant partiellement ou totalement leurs capacités et ce, à des degrés divers ; ils ne sont pas tous en capacité de voter, de s'exprimer, ils vivent tous sur un lieu de vie différents et pour la plupart ne se connaissent pas. De plus, comment peut-on impliquer les majeurs protégés au sein du service tutélaire et dans son organisation, son fonctionnement alors que jusque-là, ils étaient considérés « incapables » ? Pourtant, « *le projet associatif [...] a pour vocation de donner sens à l'action au quotidien auprès des majeurs protégés et constitue les fondements du projet de service*³⁵ ». L'ANESM préconise que « *les personnes protégées participent au fonctionnement du service et à son amélioration*³⁶ ». Mais deux éléments sont mis en tension car « *la mesure de protection est une décision de justice qui s'impose aux personnes* » et « *elle est décidée en raison d'une altération médicalement constatée [...] de nature à empêcher l'expression de sa volonté*³⁷ ».

Quel sens peut avoir un tel projet pour les majeurs protégés et les professionnels si l'ensemble des concernés n'y participent pas ? Peut-on parler de citoyenneté, d'accès au droit des majeurs protégés et des valeurs associatives s'ils ne sont pas conviés à cette participation ? Comment le service tutélaire peut-il mettre en œuvre de telles recommandations de manière pragmatique ?

Le projet de service a dû être réalisé rapidement en raison des enjeux financiers, politiques et territoriaux : il s'inscrit dans le cadre de la mise en conformité, d'une amélioration

³⁵ Ibid ⁽²¹⁾ page 19

³⁶ Ibid ⁽³³⁾

³⁷ Article 425 du code civil

continue de la qualité mais surtout, le schéma régional 2016/2020 des MJPM était en cours d'élaboration ; celui-ci vise à anticiper les évolutions des besoins des personnes et impulse des axes de travail dans le but de faire évoluer les offres de service. L'association se devait d'y participer car tous les acteurs du champ étaient présents. Les enjeux étaient majeurs pour l'institution et pour ce territoire.

Précédemment, l'association avait essayé de développer des modes de participation collective avec la création d'un conseil de vie sociale qui s'était rapidement étiolé, une enquête de satisfaction sur la qualité du service, la création d'un logo pour l'institution et d'une boîte à idées. La volonté de l'association est de continuer à améliorer la qualité du service en faisant participer tant que se peut les majeurs protégés, ce qui constitue une force. Mais à ce jour, il n'existe pas de pratiques connues, rassurantes et pragmatiques permettant de faire face à ces contraintes sans précédent. Ce changement de paradigme n'avait pas véritablement été anticipé par les services de protection des majeurs davantage centrés sur le mandat judiciaire, la protection du patrimoine et des revenus de l'individu protégé. Mais tous les acteurs se mobilisent, dirigeants de l'institution, professionnels et bientôt davantage de partenaires.

En effet, le SROMS va plus loin encore puisqu'il a pour ambition, à travers le recueil de nombreuses données croisées, d'élaborer un référentiel commun pour l'ensemble des acteurs. Il constitue un outil juridique et technique mis à la disposition de l'Etat et qui est opposable. La loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 a introduit dans le CASF l'article L.313-4 dans son alinéa 1 : *« l'autorisation est accordée si le projet est compatible avec les objectifs et répond aux besoins sociaux et médico-sociaux fixés par le schéma régional de santé ou par le schéma d'organisation sociale et médico-sociale dont il relève »*.

Afin d'aller vers une approche plus transversale, le SROMS va devenir prochainement le PRS (Projet Régional de Santé) avec un Cadre d'Orientation Stratégique (COS), un Schéma Régional de Santé (SRS) et un Programme Relatif à l'Accès, à la Prévention et aux Soins des plus démunis (PRAPS). C'est dire l'importance stratégique aujourd'hui du SROMS. Un des objectifs vise à renforcer cette nécessité de prendre en compte l'autonomie, les capacités des majeurs protégés : *« développer la concertation pour une meilleure communication en veillant à la place centrale du majeur protégé³⁸ »*.

³⁸ Ibid ⁽²⁰⁾ p 83

« Ces politiques sont dites « transversales » parce qu'elles s'organisent autour de deux grands principes : d'abord, elles sont intersectorielles, c'est-à-dire qu'elles concernent plusieurs domaines des politiques publiques ; ensuite, elles supposent une mise en œuvre locale de cette intersectorialité.³⁹».

J'entends ici une recherche d'efficience des dispositifs qui va nécessiter le développement d'un partenariat sur le territoire.

1.2.8 Un réseau partenarial indispensable appelé à se développer

Afin de favoriser l'autonomie des majeurs, le service tutélaire a développé un partenariat avec plusieurs banques. Initialement, le service fonctionnait pour tous les comptes des majeurs avec une seule. Or, le législateur demande à ce que les personnes puissent conserver leurs comptes bancaires pour leur permettre de garder leurs repères. Un partenariat a permis de développer d'autres outils tels que les comptes cartes de retraits avec plusieurs banques ; mais cela a amené aussi de la complexité à cause du fonctionnement propre pour chaque organisme bancaire qui voit là le majeur protégé comme un client. Cette évolution a créé de la concurrence, de la complexité qui fait qu'aujourd'hui les choses ne sont pas figées. Pour autant, il n'est pas rare qu'un majeur qui demande à son banquier le solde de son compte se voit opposer un refus au motif qu'il est sous curatelle. Je constate qu'il y a une méconnaissance en général des partenaires quant à la loi du 5 Mars 2007 et du public majeurs protégés. Il existe aussi de nombreuses croyances dans l'esprit collectif où le tuteur remplace la famille et effectue tous les actes à la place du majeur.

Je constate souvent un manque d'outils dans les institutions de droit commun pour faire face aux besoins. Les travailleurs sociaux du département saisissent la justice pour que des mesures de protection soient ordonnées dès lors qu'ils se trouvent pris au dépourvu ou que la personne présente plusieurs problématiques nécessitant une coordination importante et liée à la santé, à l'argent et aux autres domaines de la vie quotidienne. Cependant, le décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 dit dans son article 1 : « *Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le*

³⁹ AUTES Michel, (1999), Les paradoxes du travail social, Dunod, 314 p, p 125

Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017

« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »

développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement ». Le texte se poursuit : « à cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. »

Mais comment mettre en œuvre de manière pragmatique de telles ambitions alors que le majeur protégé, présentant des potentialités et qui va déposer seul sa demande d'AAH à la MDPH se voit opposer un refus au motif que celle-ci n'est pas co-signée du curateur ? Cela génère un écart entre la loi et la réalité et va à l'encontre de la visée. Le majeur protégé est renvoyé à son statut de « protégé », d'« incapable » et non de citoyen. Cette situation a un caractère infantilisant. Cela peut s'expliquer par le fait que ces majeurs ne possèdent pas encore en eux les ressources suffisantes pour faire valoir leurs droits par manque d'outils qui n'ont pas pu leur être transmis dans leur environnement mais aussi par les MJPM, eux-mêmes débordés dans leurs actions quotidiennes de gestion. De plus, les partenaires, les services publics ne connaissent pas ou peu l'impact de la réforme au travers de la loi du 5 Mars 2007. Le MJPM ne peut donc pas envisager un mode de gestion déléгатif avec le majeur protégé qui pourtant pourrait responsabiliser celui-ci. Déléguer une tâche nécessite que la personne soit en capacité, qu'à l'extérieur le partenaire (administration, travailleur social) soit dans cette même logique, ce qui n'est pas encore le cas aujourd'hui.

La loi du 5 Mars 2007 est entrée en vigueur très rapidement au 1^{er} Janvier 2009, ce qui n'a pas laissé les moyens aux services tutélares, ancrés dans leur fonctionnement de développer de réelles missions d'information auprès des partenaires en dehors des accompagnements individualisés liés à chaque mandat judiciaire. Du côté des partenaires, les demandes d'informations de leur part s'amorcent doucement. Mais je constate que le partenariat est avant tout une affaire de personnes, de rencontres et qu'à chaque changement dans les institutions, tout est à recommencer.

PARTIE II : DIAGNOSTIC D'INVESTIGATION

2.1 - Méthodologie de la phase d'investigation

Afin de pouvoir apporter des éclairages complémentaires à mon analyse et développer ensuite ce projet, il m'a paru important de mener plusieurs investigations tant auprès des juges des tutelles du département que des majeurs protégés et des professionnels du service tutélaire. La temporalité étant une contrainte importante dans le cadre du rendu écrit de ce

mémoire projet, j'ai fait le choix, validé par ma direction, de procéder stratégiquement avec l'utilisation d'outils me permettant de recueillir les informations recherchées, à savoir :

- une grille d'entretien semi-directive auprès des magistrats que je leur ai transmise au préalable afin que le contenu des échanges soit le plus riche possible⁴⁰. Malgré leur emploi du temps surchargé, ils ont manifesté très rapidement un vif intérêt à nous recevoir ma directrice et moi-même, y voyant là un réel intérêt pour les majeurs et une opportunité de développement accru de notre partenariat ; les échanges ont été dynamiques, constructifs et j'ai pu prendre conscience qu'au-delà du renouvellement de chaque mesure de protection, les magistrats essayent d'œuvrer de leur côté avec le TGI sur le territoire auprès des différents acteurs afin d'améliorer l'autonomie, l'accessibilité et la participation sociale des majeurs protégés avec toutes les difficultés que cela implique. C'est dire l'importance et la réelle volonté qu'accordent les magistrats à ce sujet sur ce territoire ;

- des questionnaires⁴¹ auprès des majeurs protégés les plus autonomes afin d'identifier ce que représente pour eux l'autonomie, d'évaluer leurs capacités mais aussi et surtout de recueillir leurs attentes. Le questionnaire a été réalisé lors d'une réunion spécifiquement programmée de deux heures et avec une représentativité de tous les professionnels qui se sont portés volontaires, ce qui était ma demande : un comptable, deux mandataires, une secrétaire et moi-même ; en effet, cela fait sens au travail transversal instauré entre MJPM et personnel administratif/comptable. Le mode de management choisi a été participatif afin que chaque professionnel, à travers sa propre expérience, puisse co-construire le projet. L'équipe a pu ainsi bien comprendre l'objectif et chaque membre a pu s'impliquer de manière très responsable. Cela a favorisé les échanges et j'ai pu observer à quel point tous s'écoutaient, échangeaient, ce qui a été très constructif. Pour ma part, j'ai pu expérimenter la posture de cadre et me rendre compte à quel point il est nécessaire d'être clair dans ses demandes auprès d'une équipe, tant sur le fond que sur la forme.

La trame du questionnaire a été réalisée en « facile à lire et à comprendre » : cette méthode est basée sur des règles européennes en partenariat avec l'UNAPEI et de nombreuses associations pour permettre aux personnes porteuses d'un handicap d'accéder à une information compréhensible et donc pouvoir recueillir des données exploitables. Elle a le mérite de proposer des pictogrammes qui sont déjà connus des majeurs protégés car présents dans le livret d'accueil, le DIPM de la structure et qui ont fait leurs preuves lors

⁴⁰ Cf. annexe n°3 relative à la grille d'entretien utilisée auprès des Juges

⁴¹ Cf. annexe n°4 relative au questionnaire sur l'autonomie destiné aux Majeurs Protégés

de précédents questionnaires. De plus, des personnels de la structure venaient de participer à des journées de formation sur ce thème avec des partenaires. C'était pour eux l'occasion de mettre en pratique et de le faire découvrir aux autres professionnels. L'impression et la diffusion des questionnaires ont été réalisées en interne, limitant ainsi le coût. En concertation avec la direction, j'ai piloté auprès de l'équipe la mise en œuvre de la démarche. Les MJPM ont remis à chaque majeur de leur secteur en capacité d'y répondre le questionnaire. En même temps la DRJSCS venait de nous adresser des questionnaires à transmettre aux majeurs dans une temporalité très courte afin de réaliser une étude sur la faisabilité d'une instance régionale de participation des majeurs protégés. Suite à sa diffusion, un nombre important de majeurs ont appelé le service nous faisant part de leur demande d'aide pour remplir ce dernier et de leurs inquiétudes. Je craignais une confusion compte tenu de la diffusion quasi simultanée des deux questionnaires et par conséquent un taux de participation plutôt faible pour le questionnaire relatif à l'autonomie. Or, bien au contraire. J'y vois là de réelles capacités exploitables chez chaque majeur protégé ;

- une grille d'entretien semi-directive auprès des MJPM de l'association⁴² afin de repérer leur vision de l'autonomie chez les majeurs protégés, d'identifier si cette notion fait sens dans leurs pratiques et quelles sont leurs craintes. J'ai rencontré chaque MJPM en individuel afin que chacun puisse s'exprimer. Cette démarche a mobilisé du temps mais a permis à chacun de s'exprimer. Le contenu n'en a été que plus riche.

2.2 - Le recueil des données

2.2.1 Des points convergents magistrats/service de tutelle

A travers ces différents entretiens réalisés auprès des acteurs interrogés, je perçois une volonté commune d'aller vers une recherche d'autonomie et de participation sociale des majeurs protégés qui a un impact sur la motivation de l'ensemble des concernés. Ceci constitue un « terreau » propice au développement d'actions communes donnant du sens pour chacun.

MJPM et magistrats travaillent en étroite collaboration lors des réexamens de mesures en prenant en compte des capacités observées chez chaque majeur pour aller vers la mesure la plus adaptée et la moins privative de liberté possible. Un des juges des tutelles interviewé précise : « *l'autonomie peut guider la mesure de protection mais cela implique que la personne dispose de capacités* » et « *l'autonomie est un critère primordial si la personne*

⁴² Cf. annexe n°5 relative à la grille d'entretien utilisée auprès des professionnels du service tutélaire
Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017
« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »

est en capacité de s'exprimer. » Le deuxième magistrat précise : « *on ne peut pas faire du sur-mesure pour tous les majeurs* » mais ajoute que « *l'idée de la loi du 5 Mars 2007, c'est le sur-mesure [...] et l'autonomie fait partie des critères de nécessité, subsidiarité et proportionnalité.* » Il est donc indispensable d'identifier les capacités de chaque majeur. Un magistrat souligne : « *l'autonomie du majeur constitue un enjeu et devra se faire, d'une manière ou d'une autre car cette loi a inversé les choses.* » Le temps accordé par les magistrats pour chaque mesure est compté en raison des faibles moyens alloués. Ils n'ont donc pas les moyens de détailler de manière systématique le mandat pour chaque majeur, d'autant que le plus souvent les éléments administratifs, médicaux et sociaux sont limités voire inexistants. Il incombe donc au MJPM d'évaluer les capacités des majeurs protégés au moment de sa désignation avec les seuls éléments connus dans le dossier du tribunal. Il en découle un travail d'investigation que doit réaliser le MJPM lors de l'ouverture de la mesure qui mobilise des ressources importantes. De plus, lorsqu'un majeur protégé déménage ou qu'il y a un changement de MJPM au sein même de l'association, force est de constater qu'il y a une perte d'informations importante sur la personne et sa situation.

Pourtant, de plus en plus de professionnels ont intégré dans leurs pratiques les outils de traçabilité tels que la rédaction des activités réalisées pour chaque majeur sur le logiciel informatique et le DIPM annuel. En 2013, le rapport d'évaluation interne précisait : « *le DIPM ne permet pas de vérifier et suivre comment le service favorise pour chaque majeur le maintien ou le développement de l'autonomie*⁴³. » Tracer les capacités d'un majeur, c'est permettre d'avoir un point de départ, un point d'appui pour l'aider à construire son projet de manière cohérente et évaluer sa progression dans le temps.

Les MJPM de manière éthique essayent d'accompagner les majeurs à l'autonomie et soulignent aussi que notre façon de travailler, le manque de temps, ne permet pas d'y parvenir de manière satisfaisante. De plus, l'attitude des partenaires de droit commun qui renvoient les personnes vers leur MJPM n'encourage pas les majeurs protégés à plus d'autonomie ni à prendre confiance en eux. L'analyse commune qui en est faite et reprise par un magistrat serait l'existence d'un mépris de la part d'un nombre important d'institutions de droit commun et de partenaires qui ne connaissent pas ou peu la loi du 5 Mars 2007. Il n'est pas rare qu'un policier refuse d'enregistrer la plainte d'un majeur protégé au motif que le curateur doit être présent ou encore qu'un service d'aide à domicile contacte l'association pour changer une ampoule ou prendre des rendez-vous à la place du

⁴³ Rapport d'évaluation interne de l'association – 2013, 19 p, p.12

majeur avant même d'avoir vu avec la personne les ressources qu'elle pourrait mobiliser. Du temps et des actions seront nécessaires pour que le regard porté sur les majeurs évolue.

2.2.2 Des éléments complémentaires et éclairants

Les magistrats ont travaillé en commun sur la trame d'un nouveau certificat médical en y conviant les médecins inscrits et ce, afin de pouvoir disposer d'informations plus étayées lors des demandes de mises sous protection. L'enjeu est de taille pour les majeurs. Cependant, faute de moyens, le Parquet n'a pas pu donner suite jusqu'à présent et malgré la saisine par les magistrats du conseil de l'ordre et de l'ARS, aucune réponse ne leur a été transmise. Les nouveaux certificats médicaux ne sont pas utilisables pour l'instant.

Du côté des professionnels de l'association, je relève qu'ils souhaitent favoriser la montée en compétences des majeurs et certains ont conscience que des actions collectives pourraient favoriser leur accès au droit commun et à une participation sociale.

2.2.3 Des questionnaires qui ont amené les majeurs protégés à s'exprimer⁴⁴

Le questionnaire a eu un vif succès puisque 69% des questionnaires sont revenus à l'association complétés et riches d'informations. Le fait de s'intéresser aux majeurs protégés, à leur avis de manière différente a généré une réelle volonté d'y répondre. Cela montre bien qu'il y avait un réel besoin latent pour eux de s'exprimer sur le sujet de l'autonomie dont ils ont pu se saisir pour faire leurs demandes. Je note aussi que le fait d'agir sur leur satisfaction engendre une motivation et inversement, créant ainsi une dynamique intéressante. Ils se sont sentis investis d'une responsabilité et en cela, c'est déjà être dans une démarche de participation sociale et de recherche d'autonomie.

Sur le fond, les résultats apportent des éléments probants : 81% des personnes interrogées se disent autonomes et 75% voudraient le devenir davantage. Leurs attentes vont bien au-delà du mandat judiciaire et nécessiteront un travail partenarial à développer. De plus, les MJPM sont clairement identifiés comme personnes ressources leur conférant ainsi une légitimité dans l'aide à la gestion de l'argent (21%), l'aide aux démarches et conseils (18%), la prise de confiance en soi (2%).

Lorsqu'ils sont questionnés sur ce que pourrait faire le service pour faciliter leur autonomie, 28% sont sans réponse et 16% ne savent pas. J'en déduis qu'ils ne peuvent pas répondre dans la mesure où ils ne savent pas l'offre de service qui pourrait être développée par

⁴⁴ Cf.annexe n°6 relative aux résultats des questionnaires sur l'autonomie des Majeurs Protégés
Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017
« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »

l'institution. Il y a un manque de visibilité, de clarté. Certains ont cependant conscience qu'un apprentissage pourrait les amener à une plus grande autonomie puisque 8% disent qu'apprendre pourrait les amener à se débrouiller. A la question : « dans le cadre de votre mesure de protection, que faites-vous seul ? », 63% ne répondent pas, comme s'ils ne savaient rien faire. Cependant, je relève de la part de certains majeurs protégés des capacités leur permettant d'identifier dans leur propre vie les activités qu'ils sont capables d'effectuer seuls, une visibilité, y compris dans le cadre du droit commun et de leur participation sociale : 73% se disent capable d'organiser leurs loisirs, près de la moitié d'entre eux travaillent et 60% prennent les moyens de transport. Le sondage montre surtout qu'il y a une volonté de participation collective puisque 44% sont favorables à des journées de formation, 42% à des journées d'information et 52% expriment le fait qu'ils pourraient se déplacer soit dans une salle proche de leur domicile, soit à l'association. Ces éléments sont à mettre en perspective avec ceux recueillis auprès des magistrats et des professionnels.

Enfin, le DIPM ne parle pas à tous les majeurs : pour 32%, ils ne savent pas à quoi il sert, 15% ne répondent pas et pour 11% il ne sert à rien. Pourtant, c'est un outil imposé par la loi. 16% ont identifié qu'il sert à faire un projet ou à s'exprimer, à savoir où la personne en est. L'idée d'un collectif autour du DIPM pourrait constituer un levier pour qu'il devienne un outil au service de l'autonomie du majeur et qui permettrait, dans le cadre de la nouvelle évaluation interne qui sera réalisée en 2018, d'amener un axe d'amélioration.

PARTIE III : LE PROJET

3.1 – La conception du projet

3.1.1 La visée du projet

La finalité

Au terme de ce travail de diagnostic, d'analyse de la situation et pour plus de clarté, j'ai synthétisé les éléments importants repérés dans un tableau que j'appellerais forces/faiblesses et opportunités/menaces⁴⁵. Cela permet de mieux comprendre la visée du projet, l'opérationnalité qui va en découler dans la temporalité, ainsi que l'évaluation envisagée.

L'objectif prioritaire du service tutélaire est à la fois de protéger chaque personne vulnérable et/ou son patrimoine tout en développant pour ceux qui le peuvent et à des

⁴⁵ Cf. annexe n°7 relative aux forces/faiblesses/opportunités/menaces

degrés divers leur autonomie afin qu'ils bénéficient de la mesure la plus allégée possible, voire d'une mesure sociale ou d'une main levée (levée totale de la mesure de protection) à travers la temporalité (mesure à 5 ans en général) tout en les aidant à participer à une vie citoyenne. Le service tutélaire concilie ces éléments complexes mis en tension qui nécessitent à la fois un accompagnement individuel mais aussi des réponses collectives. *« L'individuel et le collectif d'un côté, l'existential et le technique de l'autre, contribuent finalement à définir deux dimensions qui au sein de tout projet s'entrecroisent : celle qui à travers la sociabilité met en relation l'acteur et l'environnement social, celle qui par l'action relie le processus au produit. Ces deux dimensions [...] permettent de définir ce qui particularise toute intension opératoire.⁴⁶ »*

Il ne s'agit pas de créer un leurre mais bien d'adapter l'accompagnement des majeurs en fonction de leurs capacités pour leur inclusion dans la société. Aussi je fais le choix prioritaire, validé par ma direction et au travers de la finalité de notre projet de favoriser la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour permettre le respect de leurs droits plutôt que de développer des actions affectées uniquement à la gestion. Ce projet vise un sens partagé par les majeurs protégés, professionnels de la structure, magistrats, partenaires et une plus-value dans le cadre de notre démarche qualité, de la bientraitance.

Les objectifs généraux et opérationnels

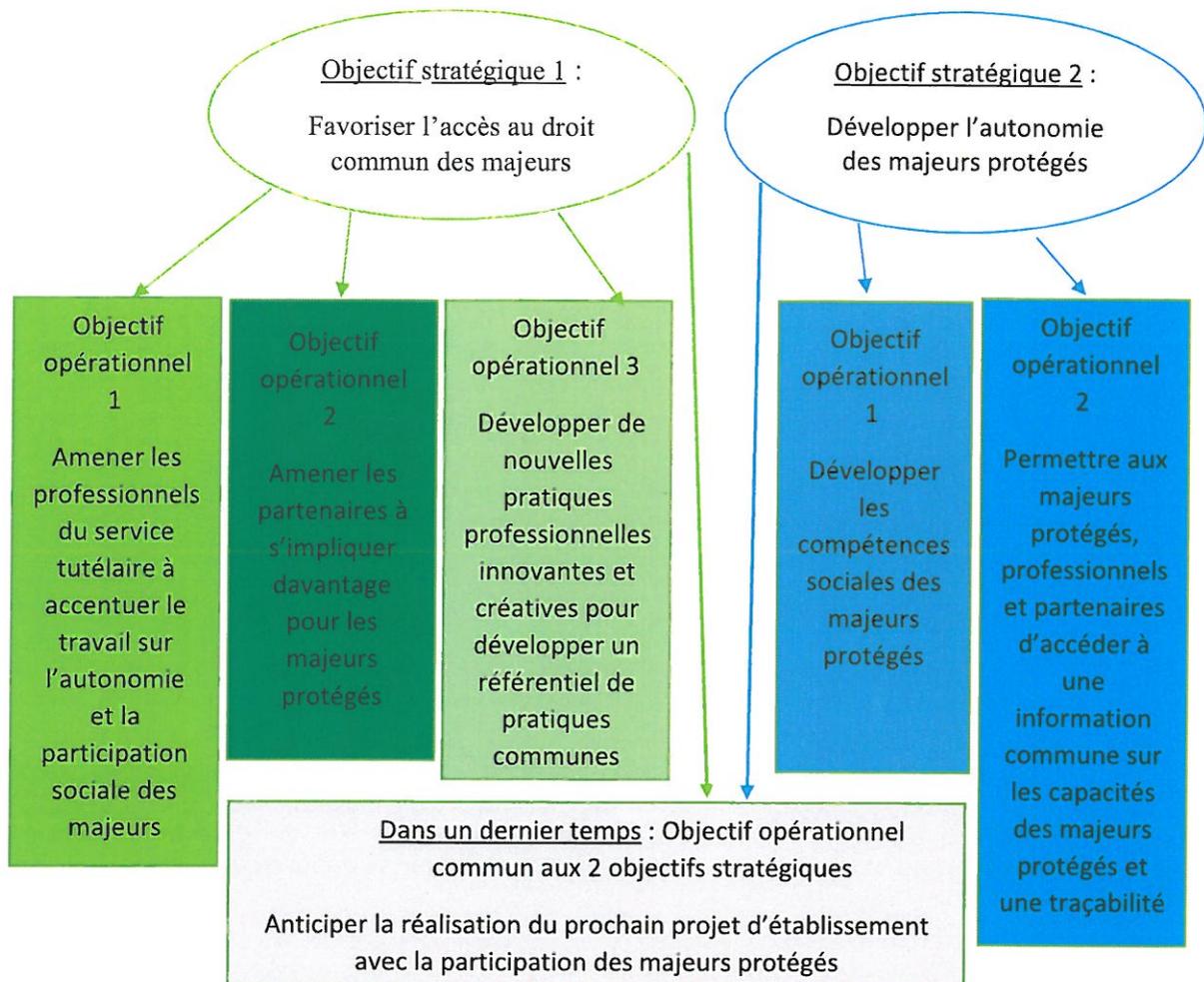
Je vais m'appuyer sur la méthode SMART afin de vérifier que chaque objectif fixé est bien Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réalisable/Réaliste et défini dans le temps. Cette méthode est également reprise par l'ANESM⁴⁷. A mon sens, les objectifs stratégiques et opérationnels se déclinent ainsi :

⁴⁶ BOUDINET J.P, (2011), Que sais-je ? Psychologie des conduites à projets, presses universitaires de France, 126 p, p 34

⁴⁷ ANESM (décembre 2016) ESSMS : Valorisez les résultats de vos évaluations, 60 p, p 21

Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017

« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »



Selon le schéma ci-dessus, pour favoriser la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés, il me paraît fondamental de poser deux objectifs stratégiques pour y parvenir : pour le premier, il s'agit de favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés et pour le second de développer leur autonomie. Je déroulerai quatre objectifs opérationnels pour le premier et trois pour le second, le dernier d'entre eux étant commun aux deux objectifs stratégiques. En effet, les objectifs stratégiques, à travers les différentes actions qui vont se décliner et se nourrir l'un l'autre.

Pour faciliter la lecture d'ensemble du projet et en développer ensuite l'opérationnalité, j'ai réalisé (annexe n°8) un tableau récapitulatif des objectifs stratégiques, opérationnels avec les moyens, les actions et j'ai défini les indicateurs pour l'évaluation. Ce tableau m'a

permis à la fois de cibler les priorités à mettre en œuvre mais aussi d'établir le diagramme de GANTT⁴⁸ pour planifier les actions et disposer de points de repères importants.

3.1.2 L'opérationnalité du projet

La place du chef de service

Par délégation de la direction, je suis chargée de la conception, de la mise en œuvre, du pilotage, du suivi, et de l'évaluation de ce projet selon les objectifs fixés ci-dessus. J'ai la responsabilité de tout mettre en œuvre pour le mener à bien en optimisant les ressources exploitables et en communiquant avec la hiérarchie tout au long de ce travail. Je porte ce projet qui s'inscrit dans les valeurs associatives que je partage avec les personnels de la structure et qui s'inscrit dans le projet de service. J'ai conscience que de la manière dont je vais piloter ce projet en dépendra sa réussite. Mais je sais surtout que celui-ci ne pourra être viable et réalisable qu'avec l'ensemble de l'équipe et des acteurs fédérés autour d'une compréhension et d'une visée commune de la finalité. J'ai une place de cadre intermédiaire entre direction, équipes, usagers et partenaires.

Mon mode de management

Je vais mener un style de management essentiellement participatif et délégatif :

- participatif parce que les professionnels sont très souvent force de propositions, toujours associés aux projets menés dans cette structure de petite taille (dix-sept salariés) favorisant les rencontres, les échanges. Il est essentiel de garder une équipe mobilisée ;
- délégatif parce que les responsabilités qu'ils portent, et soutenues par la direction, sont à la hauteur de leurs compétences et de l'autonomie dont ils disposent.

Ces deux styles de management me paraissent les plus adaptés à la fois au contexte, à l'ambition du projet et visant toujours un rendu de service de meilleure qualité au profit des majeurs protégés. Je souhaite également amener les professionnels de la structure à une montée en compétences. Ces forces ne doivent pas me faire perdre de vue la nécessité de l'appréciation, l'anticipation des risques présents et une nécessaire disponibilité.

La programmation du projet

Elle est une composante fondamentale du projet car elle apporte des repères aux professionnels, à la direction, aux membres du conseil d'administration. Elle permet de prendre connaissance d'une masse importante d'informations et de réajuster les échéances si nécessaires. « *L'intérêt opératoire de toute planification est de pouvoir jouer*

⁴⁸ Cf. annexe n°9 relative au diagramme de GANTT

simultanément sur les deux dimensions spatiale et temporelle du projet, spatiale à travers la détermination et l'ordonnement des tâches, temporelle dans la fixation des séquences et échéances.⁴⁹» Aussi, j'ai pensé ce projet jusqu'en 2019 dans un double objectif : d'abord, la finalité souhaitée nécessite un temps important pour faire évoluer les choses, ensuite parce que la réécriture du projet de service devra être envisagée à cette date. L'évaluation viendra apporter une nouvelle dimension aux perspectives à venir qui seront en concomitance avec les autres actions menées jusqu'à présent.

3.2 – De la mise en œuvre des actions à leur évaluation

Une nécessaire hiérarchisation des priorités

Afin de hiérarchiser les actions à mener par priorités, gérer et réguler les activités, je me suis appuyée sur les recommandations de l'ANESM et plus particulièrement sur la matrice d'EISENHOWER⁵⁰. Je vais mener deux types d'actions : tout d'abord celles tournant autour de tâches importantes et urgentes, ensuite celles qui sont moins urgentes mais importantes.

Les notions de temps et d'urgence

La matrice d'EISENHOWER m'amène à regarder les notions de temps et d'urgence avec distanciation. La question du temps est souvent mise en avant par les équipes, les partenaires comme un frein à des changements possibles d'organisation, de fonctionnement avec le risque de « scléroser » un service et par ricochet les majeurs protégés. A mon sens, c'est aussi ce qui enferme les professionnels dans leurs pratiques ne leur permettant pas ainsi d'envisager autrement l'accompagnement des majeurs. Il y a un manque de repères. Cibler les priorités en prenant en compte ces paramètres (qui ne sont pas les seuls), c'est déjà réfléchir aux moyens disponibles à mobiliser pour atteindre des objectifs stratégiques et évaluer sa faisabilité et son efficacité tout en conservant une juste distance et une recherche d'objectivité. Cela amène une clarté dans la pensée ce qui permet de disposer d'un fil conducteur pour mener à bien les actions et guider les équipes qui en comprendront mieux la visée, les enjeux et les amènera à se mobiliser.

Quelques points de vigilance

Il faudra veiller tout au long de ce projet à ne pas alourdir le travail des professionnels de la structure qui est fortement impacté par la gestion. L'objectif n'est pas d'arriver à une réforme profonde du fonctionnement du service mais bien de « faire bouger les lignes »

⁴⁹ Ibid ⁽⁴⁶⁾ p. 95

⁵⁰ Cf. Annexe n° 10 relative à la matrice d'EISENHOWER

Christine GILLY épouse LECLERC – Mémoire CAFERUIS – 2017

« Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés pour le respect de leurs droits »

sans que cela soit vécu comme une contrainte où l'effet pervers pourrait amener à des résistances. Les enjeux sont importants pour les majeurs en termes d'accessibilité au droit commun et pour le service qui doit nécessairement aller dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

J'ai conscience que l'ensemble de ces objectifs est ambitieux, que cela va mobiliser du temps et de l'énergie au début. Mais je fais le choix de modifier de petits éléments dans l'organisation plutôt que de régenter tout un système où l'équilibre rassurant pourrait être fragilisé. J'ai fixé dans le diagramme de GANTT un échéancier. Celui-ci sera modulable selon la charge de travail à venir. Il devra être réajusté au fur et à mesure du temps et des besoins. Il s'agit d'un travail de longue haleine et il est nécessaire aussi de se donner le temps de réaliser les actions pour qu'elles soient efficaces.

Création d'un outil spécifique au service du projet

Pour concevoir, mettre en œuvre ce projet et me placer une situation apprenante, j'ai décidé de construire mon propre outil (cf. annexe n°8). Pour mettre au clair ma pensée, ma conception du projet et de ne pas perdre de vue sa visée, j'ai recherché une méthodologie adaptée. Cela m'a amenée à faire des recherches documentaires et à me questionner sur l'évaluation pour penser les actions et les moyens dès le départ. Evaluer est devenu indispensable au regard des exigences législatives guidées par les restrictions budgétaires et l'évolution des besoins du public. Il m'a paru pertinent de réfléchir l'atteinte des objectifs en termes de critères et d'indicateurs qui nécessitent d'anticiper pour une recherche d'efficacité des actions. Ainsi, « *le critère est un descripteur de la réalité observée [...], permettent de retenir des faits [...], la meilleure approximation possible en tentant de maîtriser au mieux les facteurs affectifs qui tiennent à toute observation* » et « *l'indicateur permet la mesure du critère*⁵¹. » Pour intégrer ces éléments au service de mon projet, je développerai dans l'objectif 1, action 1, un tableau expliquant les effets recherchés avec les critères et indicateurs que j'ai identifiés et faisant référence à l'annexe n°8.

Mon tableau me permet de passer de l'objectif stratégique à l'opérationnalité en déclinant les actions à mener et leur évaluation, les moyens, les effets recherchés avant de pouvoir évaluer l'atteinte des objectifs opérationnels et stratégiques. Il vise deux objectifs : vérifier de manière transversale la cohérence des actions et permettre une lisibilité sur l'ensemble du projet.

⁵¹ CHARLEUX F, GAUQUERER D, (2006), *Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale, Evaluation interne : outils, méthodes et mise en œuvre*, ESF éditeurs, 288 p. p 15

Tout au long de la rédaction de ce mémoire, il s'est avéré être pour moi un outil d'expérimentation mais surtout un support de référence me permettant d'ajuster ou d'affiner mes idées, reformuler plus clairement les actions rendant ainsi la recherche d'une évaluation plus solide. Il est aussi un formidable outil de communication avec ma hiérarchie ; ma directrice a tout de suite pu identifier et comprendre ma démarche l'amenant à la valider et me charger de sa mise en œuvre. Nous partageons désormais la même vision du projet.

Je vais maintenant décliner pour chaque objectif stratégique et opérationnel les actions que j'ai déjà réalisées et celles que j'envisage de mettre en œuvre. Je préciserai pour chacune leur temporalité, les moyens, les acteurs, les effets recherchés et l'évaluation que je peux en faire ou à envisager.

3.2.1 Objectif stratégique 1 : favoriser l'accès au droit commun des majeurs

Faire en sorte que les majeurs protégés accèdent au droit commun constitue une priorité : le majeur protégé porteur d'un handicap (en référence à la loi 2005-102) s'inscrit dans un environnement social global où l'accès au droit commun doit s'articuler avec celui du droit à la compensation dans un but d'accès à l'autonomie et de participation sociale. A défaut, la personne sera privée de ses droits et sera maintenu dans une situation infantilisante ne lui permettant pas de se responsabiliser, même de manière partielle. Il est donc de la responsabilité du service tutélaire, parce que son action est légitimée par le mandat judiciaire et que celui-ci est un outil de compensation, de jouer un rôle de « facilitateur » à cet accès aux droits. Pour autant, le service tutélaire n'a pas à porter seul cette responsabilité-là.

Ainsi, pour favoriser l'accès au droit commun des majeurs, il est nécessaire de décliner les actions importantes et prioritaires à partir des trois objectifs opérationnels suivants qui sont : amener les professionnels de l'association à accentuer le travail sur l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés, faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage auprès d'eux et développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives pour créer un référentiel de pratiques communes. Nous pourrons ensuite envisager la réalisation d'un quatrième objectif opérationnel commun au deuxième objectif stratégique qui est de développer l'autonomie des majeurs protégés qui visera à anticiper la réalisation du prochain projet d'établissement avec la participation des majeurs protégés.

OBJECTIF OPERATIONNEL 1 : Amener les professionnels de l'association à accentuer le travail sur l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés

Comment amener vers le droit commun les majeurs protégés si les professionnels du service tutélaire ne changent pas leurs pratiques parce qu'ils n'y sont pas préparés ? C'est le rôle du chef de service. Pour cela, je définis trois actions qui me paraissent essentielles :

-Action 1 : communiquer aux professionnels et aux majeurs protégés les résultats des questionnaires complétés par les majeurs et mon diagnostic : pour mobiliser une équipe sur les principaux aspects qui nécessitent des changements avec leur collaboration, il est fondamental de leur transmettre une information claire qui a pu être mise en lumière grâce à leur implication. Faire un retour des résultats aux personnes protégées, c'est aussi les garder mobilisées pour les futures actions et valoriser leurs compétences.

La directrice et le conseil d'administration ont été très enthousiastes à l'idée de renforcer une dynamique de travail visant à favoriser l'accès au droit commun et à l'autonomie des majeurs protégés tout en accompagnant les équipes au changement, d'autant que l'évaluation interne est prévue pour début 2018. C'est une opportunité de mettre ce travail en perspective avec la démarche qualité et les points à améliorer qui avaient été soulevés en 2013. J'ai donc été présentée par la directrice de l'association en qualité de porteuse du projet dès que j'ai été en mesure de communiquer aux professionnels ces résultats visés par la direction, me conférant ainsi une légitimité au regard du personnel de la structure. J'ai présenté ce travail à tous les professionnels lors d'un temps dans la réunion de service du 30 Mai dernier en leur remettant le support de l'annexe n°6 et en leur expliquant les axes à développer. Je leur ai demandé de remettre aux majeurs protégés ces résultats lors des futures rencontres en leur expliquant la démarche, l'intérêt avec un compte rendu adapté.

En qualité de chef de service, je souhaite mobiliser les professionnels pour qu'ils changent progressivement leurs pratiques, leurs représentations en leur faisant prendre conscience de l'évolution des besoins des majeurs. Je rappelle ici que les propres craintes des MJPM sont des freins à l'autonomie des majeurs.

Résultats attendus	Critères	Indicateurs
-Partage d'une information commune sur les besoins de majeurs protégés avec tous les professionnels. -Prise de conscience collective des nouveaux besoins des majeurs. protégés au sein du service. -Faire émerger un nouveau questionnement.	-savoir-faire du chef de service. -partage d'une réalité commune quant aux nouveaux besoins des majeurs. -échanges et questionnements/réflexions entre les différents professionnels.	- résultats des questionnaires. -nb de professionnels qui ont pris la parole durant la réunion par rapport à l'ensemble des personnes présentes. -grille d'observation sur les représentations. -compte rendu de réunion. -nb et nature des questionnements qui émergent.

Mais les changements de pratiques ne peuvent se suffire à eux seuls. Par le fait que les MJPM remettent et expliquent aux majeurs les résultats des questionnaires, c'est amener les personnes protégés à prendre conscience de leurs capacités pour qu'elles puissent se mobiliser et agir davantage seules, en autonomie avec l'aide dont elles auront besoin.

Evaluation de l'action 1 : en réunion, chacun a pu s'exprimer, donner son point de vue, son analyse quel que soit la qualification des salariés permettant ainsi une communication et un lien entre les différents participants souvent centrés chacun sur leurs tâches. Ces échanges enrichissants ont permis de créer ainsi une cohésion de groupe et j'ai pu repérer les salariés qui vont pouvoir être « ressources » dans la mise en œuvre de ce projet. Des questionnements autour de la mise en œuvre des journées de formation et d'information ont suscité un vif intérêt amenant à interroger la mise en œuvre et les moyens.

Toutes ces informations offrent une richesse transversale : elles seront consignées dans le rapport d'activité 2017 de l'association servant à la fois d'outil de traçabilité, de support d'appui pour la prochaine évaluation interne, d'éléments nouveaux pour l'assemblée générale de 2018 mais aussi pour la création d'un référentiel de pratiques communes.

-Action 2 : faire appel à un intervenant extérieur qualifié pour amener de la théorie sur le sujet et échanger avec les professionnels et les partenaires déjà impliqués.

Je constate que les professionnels de la structure ne lisent pas ou peu sur la question car le travail de gestion auprès des majeurs mobilise toutes les ressources, ce qui impacte tout le service. Pourtant, nous sommes ici sur une question éthique fondamentale.

Au départ, je pensais créer un centre de ressources documentaires dans la structure afin de permettre aux professionnels, partenaires et majeurs protégés d'accéder à de nouvelles ressources. Après réflexion, cette action s'avèrera inefficace, aura un coût important en

termes de gestion pour des effets limités voir nuls. Les salariés ne lisent pas ou peu les revues auxquelles nous sommes abonnés car le temps est utilisé pour les actions au quotidien auprès des majeurs. C'est la raison pour laquelle j'ai demandé à ma direction sa validation pour faire appel à une personne qualifiée que j'avais pu rencontrer lors d'un parcours de formation. Au préalable, nous avons pris le temps d'échanger tous les trois sur le contenu à apporter dans la visée d'un accompagnement au changement des pratiques. Cette personne qualifiée est intervenue lors de l'assemblée générale de l'association le 2 Juin dernier avec un financement correspondant à un reliquat d'enveloppe budgétaire rattaché au poste des formations collectives. Amener de la théorie à la pratique, c'est développer une démarche apprenante, rassurante pour les professionnels et les partenaires car c'est faire évoluer les représentations sociales pour une perspective d'accès au droit commun des majeurs protégés.

Dans la mesure des possibilités financières, je souhaiterais pouvoir pérenniser dans un premier temps une telle démarche avec l'intervention physique de ce même prestataire au moins deux fois par an (à la fête de Noël avec la réunion institutionnelle annuelle et à l'assemblée générale en Juin) afin qu'une relation de confiance et des repères puissent s'installer avec l'équipe. Pourquoi ne pas envisager de contacter cette personne ressource en cours d'année pour nous apporter des éclairages théoriques au fur et à mesure des questionnements et réflexion des professionnels qui émergeront lors des réunions mensuelles ou de temps informels ? Pour autant, je pense qu'il ne faut pas rester fixé sur ce seul aspect qui pourrait être trop limitatif. J'envisage aussi, selon où en est l'équipe la semaine qui précède les réunions de service mensuelles à venir, de les amener à travailler par petites séquences à partir des supports des recommandations de l'ANESM et du droit commun. Faire jaillir de nouvelles idées et les prendre en compte, c'est déjà être dans un processus de co-construction pour une évolution des pratiques et un langage commun qui nécessite un balisage sans se cloisonner. Ce travail est à mettre en perspective avec les entretiens professionnels qui vont avoir lieu cette année, les besoins du service et du public et ainsi pouvoir anticiper le plan de formation pour la montée en compétences des salariés.

Evaluation de l'action 2 : sur l'intervention du prestataire, je constate qu'une information plurielle et de qualité a pu être amenée de manière explicite, que cela a parlé aux MJPM mais pas à toutes les personnes et partenaires présents en particulier les banques qui étaient là pour être rassurées plus sur l'aspect gestion associative et arrivée potentielle de nouveaux clients ayant des besoins. L'écoute était là. Mais le temps imparti n'a pas permis de

prolonger les échanges, ce qui sera à prendre en compte lors d'une prochaine intervention. L'impact est là puisque lors de temps informels, les personnes présentes ont échangé ensemble. Je vois là un réel intérêt à cette action qui sera à ajuster.

Lors de la réunion de service du 27 Juin 2017, j'ai pu faire un point avec l'équipe qui a pu s'exprimer sur cette action. Ils soulignent leur regret quant au fait qu'il n'y avait pas plus de partenaires présents ayant un rôle déterminant à jouer et l'absence de majeurs protégés. Je leur ai expliqué qu'à la rentrée de septembre 2017 et dans la continuité de cette intervention, je leur présenterai mon projet qui était encore en cours d'élaboration à cette date pour la réalisation de ce mémoire. Pour présenter à l'équipe un projet clair qui a pour vocation de produire du sens et des effets, il fallait que moi-même je dispose d'une pensée claire. De plus, le temps de la réflexion (ici l'été et les vacances) amènera chacun à une certaine maturité. Je rappelle ici que j'ai fait le choix de modifier de petits éléments dans le but d'optimiser les résultats et que le temps constitue une force primordiale dans ce projet.

Depuis quelques semaines, je remarque que de plus en plus de MJPM remettent directement à certains majeurs protégés les documents administratifs leur permettant de déposer eux-mêmes leurs demandes (MDPH, aide-ménagère, déclarations de ressources). Je note donc une amorce dans le changement de pratiques.

Je vais maintenant développer le deuxième objectif opérationnel qui découle du premier.

OBJECTIF OPERATIONNEL 2 : Faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage pour les majeurs protégés

Comment envisager d'amener les partenaires du service à s'impliquer davantage pour les majeurs protégés si les pratiques du service tutélaire restent figées sur une gestion en « bon père de famille » et que le service tutélaire ne communique pas ou pas bien ces changements impactés par les textes en vigueur et l'évolution des besoins des majeurs ?

A la conception du projet, je pensais traiter la question du partenariat dans un deuxième temps pour optimiser les moyens du service et les mettre au profit des professionnels de la structure et des majeurs protégés. Or, j'ai réalisé que travailler ces actions de manière linéaire n'avait aucun sens : pour qu'une évolution soit possible et cohérente, tous les acteurs doivent se déplacer à leur niveau et dans une temporalité, au risque sinon de voir se cristalliser des résistances de part et d'autres qui n'amèneraient aucun changement. J'ai conscience que chaque partenaire dispose d'une volonté propre pour parvenir à évoluer et en arriver à un travail collectif en bonne intelligence.

Lors d'un temps de la réunion de service du 12 Septembre 2017 :

- je vais expliquer à l'ensemble de l'équipe qui sera revenue de ses congés l'ambition de notre projet à court, moyen et long terme. Il est nécessaire qu'ils en comprennent la visée parce qu'ils en constituent les principaux acteurs dans le cadre du mandat judiciaire pour chaque majeur et je ferai en sorte qu'ils se sentent valorisés pour qu'ils s'en saisissent. J'interrogerai tous les professionnels présents, quelle que soit sa fonction, pour recenser ensemble les partenaires principaux du droit commun impliqués. La secrétaire prendra des notes et consignera ces informations dans le compte rendu de réunion qui sera ensuite enregistré sur le réseau de l'association. Il permettra un point de repères pour la démarche qualité et des indicateurs pour une évaluation à long terme qui permettra d'ajuster nos pratiques.

-Action 1 : je demanderai à l'ensemble des professionnels présents quatre ou cinq volontaires, toutes professions confondues, de faire partie d'un groupe de travail ayant pour but de construire un questionnaire à destination des partenaires pour mettre à jour leurs représentations sur la protection juridique. Je prendrai contact avec chacun des dirigeants partenariaux avant le lancement début Octobre 2017 du questionnaire pour leur expliquer la démarche, les amener à collaborer, voir ce que nous pourrions faire ensemble. Ainsi rechercher leur adhésion. Il serait intéressant, pour des résultats plus riches qui viendront alimenter mon diagnostic et nous permettre d'ajuster nos actions, que chaque institution y fasse participer les professionnels de terrain. Il ne s'agit en aucun cas d'une injonction au partenaire mais bien d'une démarche d'amélioration de la qualité de nos services. Nous laisserons un mois aux partenaires pour y répondre. Je mobiliserai les secrétaires de l'association pour centraliser les retours de questionnaires. D'ici le 15 Novembre, nous assurerons ensemble le dépouillement. La secrétaire mettra en forme ces résultats et je les analyserai avec la direction. Nous établirons alors un plan d'action dans une temporalité à définir et un retour des résultats sera fait à l'équipe le jour de la réunion institutionnelle annuelle. Les partenaires seront invités à y participer. Le support sera écrit assurant une traçabilité.

Evaluation de l'action 1 : le nombre de retours, l'analyse des contenus donnera les indicateurs pour l'évaluation et nous aidera à définir nos stratégies d'actions à venir.

A titre expérimental, dans un foyer d'hébergement pour travailleurs en ESAT, lors de mon stage CAFERUIS, un questionnaire sur l'autonomie des majeurs a été diffusé. J'ai pu constater l'impact de l'action qui a généré de la part des professionnels de cette structure

et des dirigeants une recherche accrue de connaissances et d'explications sur la protection des majeurs qui a mobilisé du temps pour le MJPM intervenant dans la structure et qui a pu s'intégrer à son travail d'accompagnement des majeurs. Les relations partenariales sont plus fluides, les acteurs sont identifiés et les majeurs ont pu s'exprimer.

-Action 2 : une relation partenariale s'entretient. Un planning de rencontres en fonction des besoins pourra être mis en place chaque semestre mobilisant des ressources limitées de part et d'autre. Je pourrai proposer des journées d'information sur la protection des majeurs auprès des différents partenaires avec le MJPM référent de la structure mais aussi auprès des centres universitaires de formation des médecins en leur proposant ce service que j'ai fixé dans le diagramme de GANTT avec des temps de relances.

A son arrivée, en Mai 2014, notre nouvelle directrice avait entamé un travail de communication auprès de nos partenaires. Elle ne connaissait pas le territoire et a mobilisé des ressources pour échanger sur les missions de chacun. Aujourd'hui, ce partenariat mérite un investissement supplémentaire et pérenne. Il sera nécessaire de trouver du temps et des stratégies pour alimenter la visée de ce projet.

Pour faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage, il est nécessaire que les pratiques tutélaires évoluent. Souvent, je constate que les MJPM réalisent des tâches qui ne leur incombent pas par crainte que le majeur protégé soit pénalisé. Cela ne génère aucune responsabilité de droit commun pour le majeur protégé et le partenaire. La méconnaissance de nos services est une réalité.

Je sais que, dans le cadre de cette action, je devrai rester vigilante : chaque MJPM travaille avec différents partenaires sur un secteur territorial défini pour chaque majeur. Les MJPM sont en relation directe avec eux au quotidien. Il n'est pas rare que des difficultés relatives à la situation propre de chaque majeur amènent les intervenants partenaires de terrain à agir ou pas selon des pratiques jugées inadaptées par les professionnels du service tutélaire et générant des conflits pouvant pénaliser le majeur. C'est la raison pour laquelle je me servirai de ces expériences pour travailler directement avec les responsables dirigeants des équipes de terrain. Je jouerai un rôle de régulation entre équipe et direction qui pourra aussi m'épauler sur ce volet.

Au fur et à mesure que les partenaires nous contacteront, je formaliserai avec eux une convention partenariale écrite qui sera à réaliser en adaptant celle que nous utilisons aujourd'hui dans le but d'avoir là aussi des points de repères pour l'évaluation. La

délégation devra être spécifiée au préalable entre ma directrice et moi-même pour clarifier ma place dans l'organisation et me donner les moyens de réaliser les actions nécessaires à la réussite et mise en œuvre du projet.

-Action 3 : forte de ces expériences, outils et méthodes, j'envisage de programmer un colloque sur la protection des majeurs afin d'informer sur les missions et les limites de la protection des majeurs protégés, citoyens comme les autres. Dans la temporalité, cette action est non urgente mais importante si l'on se réfère à la matrice d'EISENHOWER. Non urgente car il ne s'agit pas de mettre fin à un risque mais importante car elle correspond à un besoin des majeurs protégés et aux exigences des politiques publiques. Une telle action nécessite de mobiliser tous les acteurs concernés. Mener une telle action nécessite d'être cohérent et de rester objectif tout en étant distancié.

Dans la mise en œuvre, j'y vois trois étapes importantes : la première, connaître les partenaires par le recueil des informations obtenues à travers les différents supports (résultats de questionnaires, conventions de partenariat, observations...) en les analysant et les synthétisant sur un support écrit, la seconde un retour par la hiérarchie pour que la directrice et le conseil d'administration en prenne connaissance et valide la démarche, enfin sa programmation et sa réalisation avec la logistique nécessaire et technique qui s'impose. Pour entamer une telle démarche, il est nécessaire d'avoir un minimum de recul sur la mise en œuvre des deux premiers objectifs opérationnels, à savoir amener les professionnels au changement et les partenaires à ce qu'ils s'impliquent davantage pour les majeurs. Ces objectifs ne peuvent s'évaluer sur du court terme car cela nécessite une évolution de pensée, un processus individuel et collectif qui ne peut s'inscrire que dans le temps et l'espace avec les acteurs concernés et ceux qui viendront s'y greffer au fur et à mesure. La posture que j'utiliserai permettra de faciliter ce travail. Travailler en partenariat, c'est valoriser le travail des professionnels dans chaque structure et contribuer à disposer de personnels mobilisés.

Evaluation de ces 3 actions : j'évalue ici les actions à l'instant T mais je précise qu'il ne s'agit là que d'un point de départ qui sera à prendre en compte au long terme pour en mesurer les écarts et dans le cadre d'une évaluation plus globale. De même, si en Juillet 2018 (date à laquelle je pense pertinent de commencer à synthétiser les éléments) les partenaires ou les professionnels ne sont pas prêts, j'ajusterai mon curseur sur le planning et veillerai à ce que la démarche reste cohérente par rapport au reste du projet.

Je vais maintenant développer le troisième objectif opérationnel qui fait sens aux deux précédents.

OBJECTIF OPERATIONNEL 3 : Développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives pour créer un référentiel de pratiques communes

Nous avons vu dans le diagnostic (partie I) que les dossiers des majeurs au tribunal d'instance parlent peu des capacités des personnes, ce qui ne permet pas toujours une mise en œuvre efficace et adaptée de la mesure de protection adaptée aux potentialités de l'individu. Pourtant, les professionnels de l'association sont formés à ce repérage mais il n'existe pas d'outil commun formalisé permettant une lisibilité, une traçabilité et une prise de conscience des majeurs sur leurs potentialités. Il en découle ainsi souvent des incompréhensions de part et d'autres entre MJPM, majeurs protégés, sources de conflits et générateurs de risques (violences verbales, physiques, soumission...) pouvant affecter l'accompagnement lui-même et sa qualité. Il me paraît important d'amener de nouveaux repères et outils qu'il sera nécessaire d'expérimenter avant leur généralisation. Mais comment évaluer ces capacités de manière objective sans renvoyer les majeurs à ses incapacités et aider sans surcompenser ?

Pour cela, je vais mettre en œuvre trois actions ; la première sera développée en fiche action⁵² pour mieux comprendre ma démarche et l'opérationnalité :

-Action 1 : je vais créer une grille d'évaluation des capacités des majeurs à l'essai, comme un test, et d'en faire une évaluation pour en mesurer la performance et les effets. Faire compléter cette grille aux majeurs même avec aide, c'est déjà les faire participer socialement et comprendre ce qu'ils sont capables de faire. Elle pourra servir d'outil technique dès la mise en place d'une mesure de protection ou lors d'un renouvellement permettant un repère pour mettre en place l'accompagnement immédiat avec le MJPM, lors de l'élaboration annuelle du DIPM et lors des demandes de réexamens de mesures. L'outil sera ainsi optimisé. Je ferais rajouter par le secrétariat cet élément dans la fiche de procédure d'ouverture et de renouvellement de mesure et je le communiquerai aux professionnels concernés. La date de la modification y figurera pour l'évaluation.

Pour sa réalisation, je solliciterai lors d'un temps de réunion mensuelle le 12 Octobre prochain les professionnels volontaires toutes professions confondues pour se regrouper par deux ou trois et travailler une grille. Je ferai au préalable des recherches pour disposer d'un support pertinent de référence que je pourrais demander à la qualitiennne qui était intervenue en 2013 sur notre service et aux magistrats qui ont préparé une trame destinée aux médecins qui n'a pas pu encore être validée par le parquet. Je mènerai ce groupe de

⁵² Cf. annexe n°11 relative à la fiche action

travail le 15 Novembre 2017 pour maintenir la motivation, évaluer les réflexions et l'évolution des pratiques attendues. Les différents personnels pourront ainsi se fédérer autour des majeurs protégés et de leurs capacités et non plus uniquement sur des tâches sociales, comptables et administratives générant parfois des conflits entre catégories de professionnels. Je souhaite que chacun comprenne le travail de l'autre dans l'intérêt premier du majeur et adapte son comportement pour une plus grande efficacité de travail. Les secrétaires mettront en forme la grille qui sera réalisée selon la méthode « facile à lire et à comprendre ». Cela permettra aussi de développer notre savoir-faire et les compétences des salariés. Son lancement dans la foulée sera explicité au moment de la réunion mensuelle, diffusée par mail à chaque MJPM. A terme, nous pourrions envisager de créer un fascicule écrit que nous pourrions diffuser aux partenaires, aux tuteurs familiaux, aux CESF des MASP, à l'ANESM et cela pourra générer une valorisation de notre savoir-faire sur le territoire amenant une image plus positive encore de l'association.

Créer cette grille des capacités me paraît urgente et importante car les enjeux sont de taille : si le majeur protégé a des capacités à la gestion, à faire des démarches seuls, pourquoi mobiliser des ressources compensatoires dans le service qui l'empêcheraient de favoriser son accès au droit commun et qui l'amèneraient à être déresponsabilisé ? C'est aussi une démarche éthique que de prendre en compte cet élément pour amener les équipes à y trouver un sens et à modifier leurs pratiques.

Evaluation de l'Action 1 : nous procéderons à un premier bilan à la réunion mensuelle du 12 Décembre avec le nombre de grilles complétées, les difficultés repérées dans leur utilisation tant pour les majeurs que pour les professionnels, définir les axes d'amélioration à apporter et surtout s'assurer que cette tâche n'alourdit pas trop le travail des MJPM.

J'ai priorisé dans l'échéancier temps les actions 1 et 2 de l'objectif opérationnel consistant à amener les professionnels aux changements plutôt que celui sur le développement de nouvelles pratiques car l'inverse n'aurait pas eu de sens. Certes, l'outil d'évaluation aux capacités est nécessaire mais changer des pratiques professionnelles demande un processus de maturation dont le temps cumulé aux actions opère à ces changements.

-Action 2 : je souhaite mettre en place une veille juridique pour tous les MJPM qui servira aussi pour le service ISTF et MASP. Nous disposons d'un avocat libéral pour nous aider et nous assister ainsi que les majeurs dans les affaires juridiques auxquels nous sommes confrontés. Mais il n'a plus les moyens de proposer des temps de formation aux professionnels et ces derniers sont mobilisés pour d'autres actions. Disposer d'une

information adaptée et experte me paraît être fondamentale. Comment conseiller au mieux les majeurs protégés pour qu'ils accèdent au droit commun si nous ne connaissons pas les textes en vigueur et les moyens de recours ?

Pour cela, je demanderai aux professionnels à la réunion mensuelle de décembre 2017 à ce que chaque semaine et à tour de rôle à compter de Janvier 2018 qu'ils prennent connaissance de la revue ASH à laquelle nous sommes abonnés, ressource qui n'est pas utilisée. Un compte rendu des éléments essentiels devra m'être adressé chaque semaine que je validerai avant diffusion. Chaque MJPM devra s'inscrire sur le planning mensuel qui sera affiché en salle de réunion et je veillerai à ce que le roulement s'opère. Si nécessaire, je recadrerai.

Evaluation de l'action 2 : les documents seront consignés dans un classeur pour la qualité et nous ferons un bilan en Mars 2018 pour voir s'il est nécessaire de poursuivre au vu des résultats obtenus et de l'investissement nécessaire.

-Action 3 : Je souhaite développer un partenariat nouveau sur les questions qui touchent au numérique. Aujourd'hui, faire ses démarches administratives, sa déclaration d'impôt passe par la dématérialisation. C'est incontournable. A l'heure actuelle, peu de majeurs protégés ont recours à ce moyen de communication par manque de connaissances techniques, de moyens financiers ou parce qu'habitué à ce que le MJPM fasse toutes les démarches à leur place. Il est nécessaire de réfléchir à des solutions alternatives possibles pour favoriser l'accès au droit commun des majeurs même si cela nécessite une prise de risques. Comment le MJPM peut-il veiller à ce que le majeur effectue ses démarches dans les temps sans qu'il en soit pénalisé tout en n'engageant pas sa responsabilité de mandataire ?

J'ai contacté l'association ARSENIC après en avoir informé ma direction. Ils m'ont demandé de leur transmettre ce présent projet afin de nous orienter vers les partenaires adéquats sur notre territoire. En Octobre 2017, je prendrai contact avec les partenaires conseillés pour poser une date de rencontre en présence de ma directrice et envisager le travail possible que nous pourrions mener ensemble. Restera à définir les financements, les objectifs et moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. Ce pourrait être un moyen d'amener les majeurs protégés à une participation sociale et permettre de répondre au quatrième objectif opérationnel commun aux deux objectifs stratégiques, à savoir anticiper la réalisation du prochain projet d'établissement avec la participation des majeurs protégés. Nous communiquerons aux équipes sur la question si nous jugeons qu'un partenariat intéressant peut être construit et que financièrement le projet est réalisable.

Evaluation de l'Action 3 : elle sera soumise aux résultats des premiers contacts et rencontres. Si cela peut se mettre en place, cette action pourrait contribuer à faire évoluer les pratiques tutélaires également celles des partenaires.

Je vais maintenant développer le deuxième objectif stratégique qui se décline en trois objectifs opérationnels.

3.2.2 Objectif stratégique 2 : développer l'autonomie des majeurs protégés

OBJECTIF OPERATIONNEL 1 : Développer les compétences sociales des majeurs protégés

Cet objectif opérationnel fait référence à l'objectif stratégique 1 qui se rattache à l'objectif opérationnel : développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives.

-Action 1 : si l'évaluation de l'action 1 visant à développer de nouvelles pratiques innovantes en Décembre 2017 s'avère concluante, il s'agira de généraliser l'utilisation de la grille d'évaluation des capacités des majeurs à compter de Janvier 2018 laissant le temps de faire quelques améliorations par la secrétaire sur l'outil. Elle permettra un gain de temps et la levée de craintes pour les professionnels qui l'auront déjà expérimentée. Ils pourront ainsi valoriser les majeurs protégés qui pourront prendre confiance en eux pour agir. Ce document sera annexé au DIPM lors de sa réalisation dans les trois mois suivants l'ouverture de la mesure ou son renouvellement. Je validerai la procédure.

Evaluation de l'Action 1 : à l'utilisation, je verrai les retours faits par les professionnels et les majeurs protégés. Je m'attacherai à regarder si le DIPM sert d'outil concret de travail au quotidien et si le nombre d'appels journaliers diminue en particulier pour ceux qui appellent plusieurs fois par jour. Du côté des professionnels, j'observerai la modification des pratiques et je mesurerai les écarts.

-Action 2 : je souhaite développer auprès des professionnels volontaires de la structure que j'ai pu identifier, des temps de formation pour favoriser la montée en compétences des majeurs protégés. Cela est à mettre en perspective avec les résultats des questionnaires obtenus dans notre travail d'investigation : 44% des majeurs souhaitent des journées de formation et 42% des journées d'information sachant que 52% disent être prêts à se déplacer. Même si les professionnels ont une connaissance experte dans leur domaine de compétences, ils ne sont pas formés à un travail collectif. Je vise ici le développement de l'autonomie des majeurs. Afin de se donner les moyens de réussir cette action, il faut se

doter d'outils performants et adaptés mais la démarche est novatrice. Pour cela, je contacterai après la réunion de service du 12 Septembre 2017 la responsable de l'université du citoyen à Marseille qui travaille autour des questions touchant à la participation des personnes dans une démarche apprenante et citoyenne. J'inviterai les partenaires à y participer pour une évolution collective et valoriser leurs savoirs-faire. Je m'attacherai aussi à trouver l'enveloppe budgétaire financière nécessaire à la réalisation de cette action pour anticiper le plan de formation sans se limiter auprès de la CAF, des caisses de retraites et de tout autre organisme. Je demanderai conseil à l'université du citoyen pour m'aider.

Evaluation de l'action 2 : les échanges que je pourrai avoir avec ce partenaire seront décisifs. Fort de leurs expériences, ils pourront nous accompagner dans cette démarche pour laquelle il n'existe pas aujourd'hui de réels repères. Cela laisse de la place à une créativité et à l'esprit d'initiative qui est valorisé dans notre association. Développer les compétences des majeurs, c'est aussi développer ensuite de nouvelles pratiques. L'une se nourrit de l'autre et inversement.

OBJECTIF OPERATIONNEL 2 : Permettre aux majeurs protégés, professionnels et partenaires d'accéder à une information commune sur les capacités des majeurs

-Action : les projets personnalisés sont faits par chaque intervenant avec le majeur protégé sans que le MJPM ne soit forcément associé. Pourtant, chacun dispose d'informations sur les capacités du majeur puisque son projet de vie est adapté en fonction de cet élément. Je demanderai aux MJPM lors de la réunion de service de Septembre de pouvoir disposer progressivement de tous les projets personnalisés des majeurs pour compléter les grilles d'évaluation des capacités qui vont être réalisées par les MJPM de manière à les compléter. Lors de la remise du DIPM au majeur protégé et au partenaire, chacun disposera d'une grille de lecture des capacités qui permettra aux MJPM de rappeler les capacités du majeur à la personne et aux partenaires afin d'harmoniser les pratiques. Cela permettra de créer un langage commun mais aussi d'harmoniser les pratiques comme demandé dans le SROMS.

Evaluation de l'action : l'impact pourra se mesurer dans un premier temps sur un semestre de manière à voir s'il y a une diminution significative du nombre d'appels de partenaires nous demandant d'effectuer des tâches qui n'incombent pas au service et de majeurs appelant plusieurs fois par jour. Je mesurerai ainsi s'il y a une modification dans les pratiques des professionnels et les bénéficiaires en faisant un point régulier avec les équipes.

L'objectif est de voir sur les premières demandes de réexamens de mesures si cet outil s'avère être performant pour servir le majeur protégé.

3.2.3 Une prochaine réalisation au service d'un nouveau projet

L'objectif opérationnel commun aux objectifs stratégiques que nous avons vu plus haut consiste à anticiper la réalisation du prochain projet d'établissement avec la participation des majeurs protégés. Cela s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité mais aussi et surtout d'accès au droit commun et de développement de l'autonomie des majeurs protégés. Cet objectif n'a de sens que si les actions développées plus haut s'avèrent montrer leur efficacité. Aussi, sur du plus long terme, je pense pouvoir mettre en œuvre :

-Action 1 : il conviendra de faire une évaluation sur le travail réalisé avec le partenariat de l'université du citoyen d'ici Décembre 2017 et des actions qui en découleront sur l'année 2018. Elles s'évalueront en termes de faisabilités selon les potentialités, l'octroi de financements, la volonté des parties prenantes, les partenaires mobilisés.

Evaluation de l'Action 1 : les indicateurs seront le montant des financements alloués, l'existence réelle d'un partenariat avec l'université du citoyen et tout autre partenaire du territoire pouvant œuvrer dans ce sens, l'impact des actions sur les majeurs protégés, la volonté de ces derniers de vouloir participer à ce projet.

-Action 2 : je pense nécessaire la présence de deux majeurs protégés élus pour la réalisation du prochain projet d'établissement car cela s'inscrit dans le cadre des politiques sociales et des recommandations de l'ANESM : « quand la participation des personnes accompagnées aboutit à construire des actions avec les professionnels, ce positionnement actif des personnes accompagnées contribue à faciliter l'intervention de l'équipe. Cette participation peut également se traduire par la mise en place d'actions par les personnes elles-mêmes. À ce titre, les formes d'expression et de participation collective prévues par le législateur (art. L.311-6 du CASF) doivent permettre d'améliorer le fonctionnement de l'établissement ou du service.⁵³»

3.3 – L'évaluation globale du projet

Le législateur a établi un cahier des charges précisant que « l'évaluation doit viser à la production de connaissance et d'analyse [...]. L'évaluation interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficacité [...]. Elle implique

⁵³ Ibid (47) p. 43

un diagnostic partagé, la construction d'un cadre de référence spécifique d'évaluation, le choix d'outils de mesure et d'appréciation adaptés [...]. L'évaluation contribue à la coopération entre usagers, professionnels, les gestionnaires des ESSMS et les autorités publiques⁵⁴.» Il s'agit donc d'un outil au service des majeurs protégés et de l'association. Il appartient aux équipes de direction dont le chef de service d'être le garant, tout au long du processus projet, des actions menées qui doivent répondre aux exigences des politiques publiques et des besoins des majeurs protégés. Aussi, évaluer de façon globale mon projet au regard des objectifs fixés, c'est questionner en permanence l'évolution des pratiques tutélaires, l'implication des partenaires mais aussi celle des majeurs protégés au regard du développement de leur autonomie, de leur accessibilité au droit commun, de leur participation à l'organisation et au fonctionnement du service tutélaire. C'est pourquoi tout au long de la partie projet restant à mettre en œuvre, je resterai vigilante sur les écarts qui seront constatés pour le réajuster au fur et à mesure. Pour les mesurer, j'ai établi le tableau suivant :

Critères généraux	Indicateurs	
	Quantitatifs	Qualitatifs
- Evolution des pratiques tutélaires visant à accentuer l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés	- nb de grilles d'évaluation des capacités des majeurs complétées et annexées aux DIPM - Diminution du nb d'appels de majeurs protégés -augmentation des demandes de formations	-implication des salariés -implication des majeurs protégés -réflexions, idées nouvelles émergentes des majeurs protégés et professionnels -nouvelles attentes des partenaires
- Implication des partenaires pour les majeurs protégés	- nb de conventions signées dans l'année qui vient par rapport aux 2 dernières années	-nature des échanges -demandes de formations, informations, conseils et orientation
- Développement de l'autonomie des majeurs et montées en compétences	- nb de personnes présentes aux journées de - nb de majeurs qui se présentent pour la réalisation du prochain projet de service	- questionnaires de satisfaction - prises d'initiatives par les majeurs -nature de nouvelles demandes liées à l'évolution des besoins

⁵⁴ Décret n°2007-975 du 15 Mai 2017 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS, texte n° 225, chapitre 1 section 1

Le travail de réflexion et la mise en œuvre partielle du projet qui viennent d'être menés constituent une plus-value car ils s'inscrivent dans un processus plus respectueux des droits des majeurs protégés tout en répondant à leurs besoins en produisant de la connaissance permettant d'innover, de créer. Promouvoir la participation sociale et l'autonomie des majeurs protégés, c'est aussi créer du lien tout en amenant à faire évoluer les pratiques tant en interne qu'en externe et du coup mobilisateur pour tous.

Cette visée est portée par tous les acteurs, professionnels, magistrats et de plus en plus les partenaires. A terme, l'impact sera un bénéfice car travailler ensemble, c'est concevoir de nouveaux projets s'inscrivant dans une temporalité que chacun s'appropriera au service d'un intérêt individuel et collectif et où le législateur viendra tenter d'apporter des règles là où des points de repères sont à construire. Chaque acteur a une place, un rôle à jouer mais ils ne peuvent être efficaces que s'il existe une volonté, un lien, des méthodes et une communication possible entre les différents éléments.

CONCLUSION

Ce travail de recherche et d'analyse, en posture de chef de service, m'a permis de regarder les choses de manière différente, plus distanciée et amenant un questionnement nouveau et enrichissant pour mener ce projet.

Le défi a été de réfléchir à des actions novatrices et créatives tout en assurant la continuité de la gestion mais en sachant que je devais apporter des changements, une plus-value sans déséquilibrer les éléments. J'ai fait le choix de vouloir apporter de petits changements juxtaposés, rassurants, constructeurs et à conjuguer au temps. L'impact ne pourra en être que plus efficace, moins douloureux pour les majeurs protégés, professionnels et partenaires. Faire changer de petites choses peut amener à de grands changements. A travers ce projet, je réalise que c'est finalement la recherche d'un décloisonnement entre personnes protégées malgré le handicap et les autres citoyens du droit commun. Ce projet visera aussi peut-être à faire évoluer les mentalités et par ce fait limiter les discriminations. Mais il ne pourra avoir de sens et d'effets qu'avec l'implication de tous les acteurs.

TABLE DES ANNEXES

Annexe n°1 : Tableau relatif aux différentes mesures de protection juridique des Majeurs

Annexe n°2 : Document Individuel à la Protection des Majeurs de l'association

Annexe n°3 : Grille d'entretien utilisée auprès des juges des tutelles

Annexe n°4 : Questionnaire sur l'autonomie destiné aux majeurs protégés

Annexe n°5 : Grille d'entretien utilisée auprès des professionnels du service tutélaire

Annexe n°6 : Résultats du questionnaire sur l'autonomie des majeurs protégés

Annexe n°7 : Tableau récapitulatif forces/faiblesses/opportunités/menaces

Annexe n°8 : Tableau récapitulatif objectifs stratégiques, opérationnels, moyens et évaluation

Annexe n°9 : Diagramme de GANTT

Annexe n°10 : Matrice d'EISENHOWER

Annexe n°11 : Fiche Action

Annexe n°1 LES DIFFERENTES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

	SAUVEGARDE DE JUSTICE	CURATELLE	TUTELLE
Critères communs	<p>Personnes dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée de ses facultés mentales ou/et corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté (principe de nécessité).</p> <p>Principe de subsidiarité : ouverture possible seulement si les règles de droit commun de la représentation, des régimes matrimoniaux, une autre mesure de protection judiciaire moins contraignante ou le mandat de protection future ne permettent pas de pourvoir suffisamment aux intérêts de la personne.</p> <p>Principe de proportionnalité : les mesures sont graduées en fonction du degré d'altération des facultés de la personne.</p>		
Critères spécifiques	<p>Personnes ayant besoin d'une protection juridique temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés.</p> <p>-par déclaration médicale</p> <p>-par décision du juge des tutelles, saisi d'une demande de curatelle ou tutelle.</p>	<p>Personnes ayant besoin d'être assistées ou contrôlées d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile.</p> <p>Compétence du juge des tutelles.</p>	<p>Personnes ayant besoin d'être représentées d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile.</p>
Compétences			
Procédure	<p>Saisine du juge des tutelles par requête (personne à protéger, conjoint, partenaire PACS, concubin, parent ou allié, personne entretenant des liens étroits et stables avec le majeur ou exerçant protection juridique, procureur de la République).</p> <p>La demande est accompagnée, à peine d'irrecevabilité, d'un certificat médical circonstancié rédigé par un médecin choisi sur la liste établie par le Procureur de la République. Le juge statue, la personne est entendue. L'intéressé peut être accompagné par un avocat ou, sous réserve d'accord du juge, par toute autre personne de son choix. Le juge peut toutefois, par décision spécialement motivée et su avis du médecin inscrit, décider qu'il n'y a pas lieu de procéder à l'audition de l'intéressé si celle-ci est de nature à porter atteinte à sa santé ou s'il est hors d'état d'exprimer sa volonté.</p>		
Durée	<p>Un an maximum, renouvelable une fois.</p> <p>Mesures limitées à 5 ans maximum, avec possibilité de renouvellement et, à l'occasion d'un renouvellement, pour une durée plus longue lorsque l'altération des facultés personnelles de l'intéressé n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration selon les données acquises de la science. En l'absence de renouvellement, la mesure prend fin.</p>		
Effets	<p>Pas d'incapacité : la personne sous sauvegarde conserve l'exercice de ses droits. Protection par une remise en cause facilitée des actes passés par la personne sous sauvegarde.</p> <p>Exception : le mandat spécial, qui peut porter même sur un ou plusieurs actes de disposition. Le mandataire peut se voir confier une mission de protection de la personne.</p> <p>Le cas échéant, obligation pour la mandataire de rendre compte de sa gestion.</p>	<p>-Protection de la personne</p> <p>-Protection des intérêts patrimoniaux par assistance (pour les actes de disposition) et contrôle et par une remise en cause facilitée des actes. Possibilité d'aménagement.</p> <p>-la protection peut aussi se faire par représentation (curatelle renforcée ou autorisation donnée au curateur de passer seul un acte de disposition, à titre exceptionnel et si la personne en curatelle compromet gravement ses intérêts).</p> <p>-obligation pour le curateur de rendre compte de sa gestion en curatelle renforcée.</p>	<p>-Protection de la personne</p> <p>-Protection des intérêts patrimoniaux par représentation et par une remise en cause facilitée des actes. Possibilités d'aménagement.</p> <p>-Obligation pour le tuteur de rendre compte de sa gestion.</p>
Qui l'exerce ?	<p>-personne choisie par l'intéressé avant l'ouverture de la mesure</p> <p>-A défaut, le juge doit choisir par priorité une personne vivant avec le majeur (conjoint, partenaire d'un PACS ou concubin). A défaut, le juge doit en priorité choisir un membre de la famille, un proche.</p> <p>-si aucun membre de la famille ou aucun proche ne peut « assumer la mesure, le juge désigne un professionnel habilité (MJPM), inscrit sur la liste du préfet. En tutelle, possibilité de constituer un conseil de famille qui désigne le tuteur.</p>		
Financement	<p>Dotation globale dans les Associations tutélaires</p> <p>Participation financière des majeurs selon leurs revenus selon décrets 2008-1554 du 31 décembre 2008 et 2011-710 du 21 juin 2011.</p>		

MAJ (Mesure d'Accompagnement Judiciaire)

Critères	La MAJ ne peut être prononcée qu'après un échec d'une MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé) réalisée par les services du Conseil Départemental et lorsque la santé et la sécurité de la personne sont compromises.
Compétence	Juge des Tutelles du Tribunal d'Instance territorialement compétent en raison de l'adresse de la personne.
Procédure	La MAJ ne peut être prononcée qu'à la demande exclusive du Procureur de la République qui demande au Juge des Tutelles territorialement compétent de statuer. Le juge doit convoquer la personne pour l'entendre. Le magistrat définit les prestations sociales qui seront à gérer par le MJPM dans son jugement. Il désigne un service MJPM inscrit sur la liste des personnes habilitées et tenue à jour par le Préfet du Département.
Durée	2 ans. Un renouvellement d'un maximum de 2 ans est toutefois possible par décision motivée du juge des Tutelles, à la demande de la personne ou du Procureur de la République.
Effets	<ul style="list-style-type: none"> -Le MJPM perçoit tout ou partie des prestations sociales de la personne protégée sur un compte ouvert au nom de cette dernière en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources. La MAJ vise des actions éducatives à travers la gestion des prestations sociales pour l'amener la personne à terme à gérer seule ses prestations. -La MAJ n'entraîne pas d'incapacité : la personne peut procéder à tous les actes de la vie civile.
Qui l'exerce ?	Le service MJPM désigné par le juge de Tutelles et inscrit sur la liste des personnes habilitées et tenue à jour par le Préfet du Département.
Financement	Il est assuré par la collectivité publique débitrice ou l'organisme qui verse la prestation sociale du montant le plus élevé pour la personne.

VOTRE IDENTITE

Prénom NOM : Date/ lieu de naissance :



Lieu de vie : Etablissement Domicile

Situation familiale : célibataire marié(e) divorcé(e) pacsé(e) vie maritale veuf(ve) Enfants mineur(s) :

VOTRE MESURE DE PROTECTION

Une mesure de protection à votre égard nous a été confiée par le juge des tutelles de, pour une durée de

Il s'agit d'une mesure de :

- | | | |
|------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tutelle | <input type="checkbox"/> Mandataire spécial | <input type="checkbox"/> aux biens |
| <input type="checkbox"/> Curatelle | <input type="checkbox"/> Curatelle renforcée | <input type="checkbox"/> à la personne |
| <input type="checkbox"/> Autre | | <input type="checkbox"/> aux biens et à la personne |

Précisions :

.....
.....
.....

La notification du jugement est datée du ... /.../....

BILAN DE L'ACCOMPAGNEMENT

Lors de la réactualisation de ce document, un bilan est réalisé sur la base des éléments précédemment observés durant votre accompagnement.

VOUS



ATAHP

ANNEXE N °2 **DIPM**

(Document individuel de protection des majeurs)

Décret n° 2008-1556 du 31/12/08

Page 2 sur 4

LES OBJECTIFS PERSONNALISES

THEME	VOS ATTENTES ET SOUHAITS (ou de l'entourage présent - voir page 4) 	NOS PROPOSITIONS
ADMINISTRATIF & JURIDIQUE 		
FINANCIER & PATRIMONIAL 		
LOGEMENT 		
SANTE 		
PERSONNEL 		
AUTRE THEME		

MODALITES DES ECHANGES

Vous rencontrerez votre mandataire judiciaire :
(préciser le rythme des échanges)



- A votre domicile
- Dans l'établissement qui vous accueille
- Aux bureaux de l'ATAHP
- Dans un autre lieu, lors de permanence
- Autre

Lors des échanges, le mandataire judiciaire en charge de votre accompagnement, s'assurera autant que possible du respect des règles de discrétion et de confidentialité.

LES CONDITIONS DE VOTRE PARTICIPATION FINANCIERE

Montant de l'AAH en vigueur au 1^{er} janvier (n-2)..... : €

Montant du SMIC BRUT en vigueur au 1^{er} janvier (n-2) : €

Montant mensuel de vos revenus*(R) de l'année :

TRANCHE (t)	TAUX	PRELEVEMENT SUR LA TRANCHE (ESTIMATION)
Tranche 1 : Revenus inférieurs ou égaux à l'AAH	0%	Aucun prélèvement
Tranche 2 : 1/ Si (R) est inférieur au SMIC alors (R) – (AAH) ou 2/ Si (R) est supérieur au SMIC alors (SMIC) – (AAH)	7 %	1/..... (R) - (AAH) = €(t) 2/..... (SMIC) - (AAH) = €(t) (t) x 7 % = €
2,5 SMIC Brut		
Tranche 3 : 1/ Si (R) est inférieur à 2,5 SMIC alors (R) – (SMIC) Ou 2/ Si (R) est supérieur à 2,5 SMIC alors (2,5 SMIC) – (SMIC)	15 %	1/..... (R) - (SMIC) = €(t) 2/..... (2.5 SMIC) - (SMIC) = €(t) (t) x 15 % = €
6 SMIC Brut		
Tranche 4 : 1/ Si (R) est inférieur à 6 SMIC alors (R) – (2,5 SMIC) Ou 2/ Si (R) est supérieur à 6 SMIC alors (6 SMIC) – (2,5 SMIC)	2%	1/..... (R) - (2.5 SMIC) = €(t) 2/..... (6 SMIC) - (2.5 SMIC) = €(t) (t) x 2 % = €
VOS PRELEVEMENTS MENSUELS	 € + € + € €

L'estimation de votre participation financière est calculée selon le barème ci-dessus. Elle est prélevée tous les mois à terme échu, sur la base du montant annuel des ressources perçues au titre de l'année précédente. Une régularisation sera effectuée, au 31 décembre de l'année en cours, **sur la base de vos ressources réellement perçues.***

**Le décret N°208-1554 du 31 décembre 2008 précise les modalités de cette participation, ainsi que la liste de vos ressources à prendre en compte pour le calcul de votre revenu, soit les salaires nets imposables, indemnités journalières, retraites imposables, minimum vieillesse, AAH et ses compléments, pension d'invalidité, FSI, RSA, rentes imposables, pensions et obligations alimentaires, revenus locatifs et agricoles, intérêts sur compte de placement, produits de valeurs mobilières.*

CONDITIONS ET MODALITES DE RESILIATION, DE REVISIONS OU DE CESSATION DU DIPM

Pendant toute la durée du mandat judiciaire, le présent document sera réactualisé annuellement ou chaque fois que nécessaire à votre ou à notre demande.

En cas de main levée ou de décès, le contenu de ce document n'est plus valable sans qu'il y ait besoin d'en faire communication.

PARTICIPATION/ADHESION ET REMISE DU DIPM

Ce document vous est remis au plus tard dans les 3 mois qui suivent la date de notification du jugement. Lors de chaque réactualisation, le DIPM est de nouveau renseigné.

Remise initiale Réactualisation *Ce document remplace le précédent DIPM remis le ... / ... / ...*

Personne protégée	Représentant de l'ATAHP	Personne de l'entourage présente
<p></p> <p><i>Je soussigné(e) certifie</i></p> <p><input type="checkbox"/> avoir participé à l'élaboration du présent document</p> <p><input type="checkbox"/> avoir reçu un exemplaire du présent document</p> <p><i>le ... /.../...</i></p>	<p><i>Je soussigné(e) certifie avoir expliqué et remis un exemplaire du présent document le ... /.../... .</i></p> <p>Coordonnées : XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX Tél. : XXXXXXXXXXXXX Fax : XXXXXXXXXXXXX MAIL : xxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>Tél. direct :</p> <p>Email direct :</p>	<p><i>(préciser si nécessaire)</i></p> <p><input type="checkbox"/> parent, allié <input type="checkbox"/> personne proche</p> <p><input type="checkbox"/> membre du conseil de famille <input type="checkbox"/> subrogé tuteur/curateur</p> <p><i>Je soussigné(e) certifie</i></p> <p><input type="checkbox"/> avoir participé à l'élaboration du présent document</p> <p><input type="checkbox"/> avoir reçu un exemplaire du présent document</p> <p><i>le ... /.../...</i></p> <p>Coordonnées :</p>
<p>Visa</p>	<p>Visa</p>	<p>Visa</p>

ANNEXE N°3

PROPOSITION GRILLE D'ENTRETIEN A DESTINATION DES JUGES DES TUTELLES

-législateur parle d'autonomie. Dans quels textes en parle-t-on ? Pourquoi le législateur a introduit cette notion, dans quels buts, pour qui et quels en sont les enjeux ? Pourquoi autonomie introduite mais positionnée au second plan par rapport à la gestion ? Comment interpréter la notion d'autonomie dans ces textes ?

-qu'est-ce que pour vous l'autonomie du MP/accès aux droits par rapport à la santé ? au logement ? à la gestion ? autres ?

-quel bilan après 8 ans de mise en application de la loi du 05.03.2007 par rapport à l'autonomie des majeurs ? Pour certains, nous sommes à la 2^{ème} révision de mesure et peu d'allègements. Pas de déjudiciarisation des mesures ? Pourquoi selon vous le nombre de mesures de protection ne diminue pas ? Pourquoi n'y-a-t-il pas davantage de MAJ/MASP ? Qu'est-ce qui fait frein ? Que faudrait-il faire ?

-lois paradoxales : reconnaissance par législateur de nouveaux droits aux MP et de l'autre sont mis en avant les incapacités de la personne. Qu'est-ce qui pourrait faire levier à l'autonomie ?

-quels constats pouvez-vous faire aujourd'hui quant à l'autonomie du MP ? Est-ce un manque ? En quoi ? Faut-il aller vers une émancipation du majeur, une normalisation ?

-qu'est-ce que cela implique ? pour les magistrats, les majeurs protégés, les services tutélaires, les partenaires, autres ?

-qu'est qui selon vous pourrait faire levier à l'autonomie chez les majeurs protégés ? chez les partenaires ? qu'est-ce qui fait frein ?

-quels manques sur notre territoire pour aller vers autonomie ? Qu'est-ce qui n'est pas pris en compte et pourquoi ?

-qu'est-ce qui peut expliquer qu'aujourd'hui, malgré l'évolution de la législation, le mandat est toujours centré majoritairement sur la gestion et moins sur l'autonomie ? Quelle part ?

-qu'est-ce qui selon vous pourrait permettre l'accès au droit commun des Majeurs Protégés ?

-par quoi passe l'accessibilité aux droits du MP, à la participation sociale ?

-qu'est-ce qui pourrait faciliter l'empowerment/la montée en compétences des Majeurs Protégés ?

-comment la participation sociale prévue dans la loi de 2002, 2005 pourrait être favorisée ? Quelle articulation possible entre ces différentes lois qui feraient lien avec le quotidien des majeurs protégés et services tutélaires ?

-Aborder la question des médecins psychiatres/certificats médicaux pour ouvertures de mesures. Lien avec notre mandat.

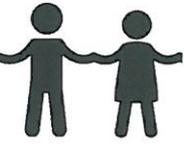
Puis-je, sans citer votre nom reprendre vos propos dans mon mémoire projet ?

ANNEXE n°4

QUESTIONNAIRE SUR L'AUTONOMIE

Nous vous remercions de remplir ce questionnaire pour nous aider à mieux vous accompagner :

	<p>- Vous êtes : <input type="checkbox"/> un homme <input type="checkbox"/> une femme</p> <p>- Quel est votre âge : ans</p>
	<p>- Je suis : <input type="checkbox"/> à domicile <input type="checkbox"/> en foyer <input type="checkbox"/> en Maison de retraite</p> <p><input type="checkbox"/> Autres : précisez.....</p>
	<p>- Que représente pour vous l'autonomie :.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	<p>- Pensez-vous être autonome :   </p> <p>OUI NON je ne sais pas</p> <p>Pourquoi :</p> <p>.....</p>
	<p>- Aimeriez-vous être plus autonome :   </p> <p>OUI NON je ne sais pas</p> <p>Pourquoi :</p> <p>.....</p>
	<p>- Votre mandataire vous aide à être plus autonome :   </p> <p>OUI NON je ne sais pas</p> <p>Pourquoi :</p> <p>.....</p>
	<p>- Que peut faire l'association pour faciliter votre autonomie :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

	<p>- Dans le cadre de la mesure de protection, que faites-vous seul :</p>
	<p>Je m'occupe des papiers  OUI  NON  je ne sais pas</p>
	<p>Je gère mon argent  OUI  NON  je ne sais pas</p>
	<p>Je m'occupe de ma santé  OUI  NON  je ne sais pas</p>
	<p>J'entretien mon logement  OUI  NON  je ne sais pas</p>
	<p>Je fais mes courses seul  OUI  NON  je ne sais pas</p>
	<p>- J'ai le permis de conduire <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON - Je conduis <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON - J'ai un véhicule</p>
	<p>- Je prends des moyens de transports :  OUI  NON  je ne sais pas Lesquels :</p>
	<p>- J'organise mes loisirs :  OUI  NON  je ne sais pas Si oui, <input type="checkbox"/> sport <input type="checkbox"/> vacances <input type="checkbox"/> visite famille <input type="checkbox"/> spectacles</p>
	<p>- Je travaille  OUI  NON  je ne sais pas -en milieu protégé -en milieu ordinaire</p>

	<p>Quels sont vos besoins pour être plus autonome :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Journée de formation    <li style="margin-left: 100px;">OUI NON je ne sais pas - Journée d'information    <li style="margin-left: 100px;">OUI NON je ne sais pas <p>Autres :</p>
	<p>Je peux me déplacer pour une formation :   </p> <p style="margin-left: 100px;">OUI NON je ne sais pas</p> <p>Si oui, <input type="checkbox"/> à l'ATAHP <input type="checkbox"/> salle proche de mon domicile</p> <p><input type="checkbox"/> Autres : précisez :</p>
	<p>Pour vous, à quoi sert le DIPM :</p> <p>.....</p>
	<p>Pensez-vous qu'il peut être amélioré :   </p> <p style="margin-left: 100px;">OUI NON je ne sais pas</p> <p>Précisez :</p> <p>.....</p>

Avez-vous d'autres idées ou demandes :

.....

.....

Conclusion :

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Nous vous transmettrons dès que possible les résultats de cette enquête.

ANNEXE n°5

GRILLE ENTRETIEN A DESTINATION DES PROFESSIONNELS

DE L'ASSOCIATION

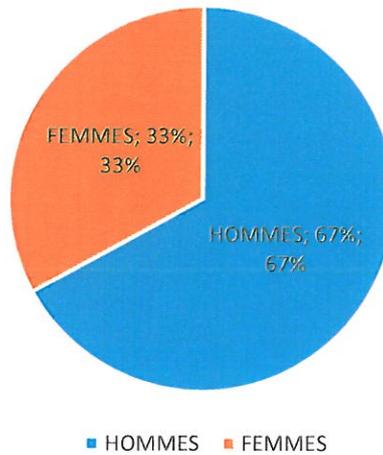
- qu'est-ce pour l'autonomie du MP ? Comment définir cette notion ?
- Est-ce que selon vous, la mesure de protection doit aller vers favoriser l'autonomie des majeurs ? Pourquoi ? quels enjeux ?
- est-ce que l'autonomie, c'est finalement quelque chose que vous développez au quotidien avec le MP ? En quoi ? Quelles limites ?
- quels besoins repérés auprès des MP/autonomie ? des partenaires ? familles ? environnement en général ?
- qu'est-ce qui fait obstacle à une autonomie plus importante pour le MP ?
- qu'est-ce qui pourrait faire levier ?
- qu'est-ce que selon vous il faudrait faire pour développer l'autonomie du MP ?
- qui a un rôle à jouer pour faciliter l'autonomie des MP ? Pourquoi ? Lequel ?
- pour vous, quels sont les outils à l'autonomie dans notre structure ?
- le livret d'accueil vous paraît-il adapté au MP ? Argumentez
- le DIPM est-il un outil à l'autonomie ? Argumentez ?
- comment les MP s'en saisissent ? Pourquoi ? que faudrait-il faire ?
- qu'est-ce qui pourrait permettre l'accès au droit commun des MP ?
- qu'est-ce qui pourrait faciliter l'empowerment des MP ?

ANNEXE n°6

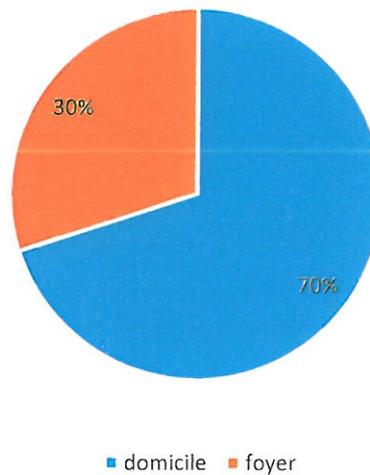
RESULTATS DES QUESTIONNAIRES RELATIFS A L'AUTONOMIE DES MAJEURS PROTEGES AU 27 Mai 2017

Participation de 69 majeurs protégés sur 100 questionnaires remis, soit 69% de participation.

REPARTITION HOMMES/FEMMES



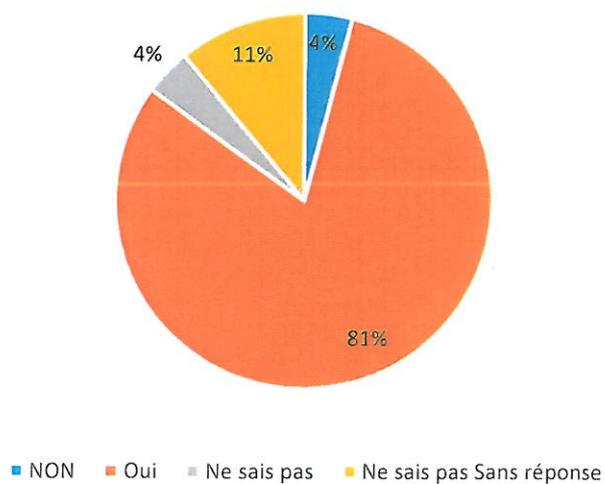
LIEU DE VIE



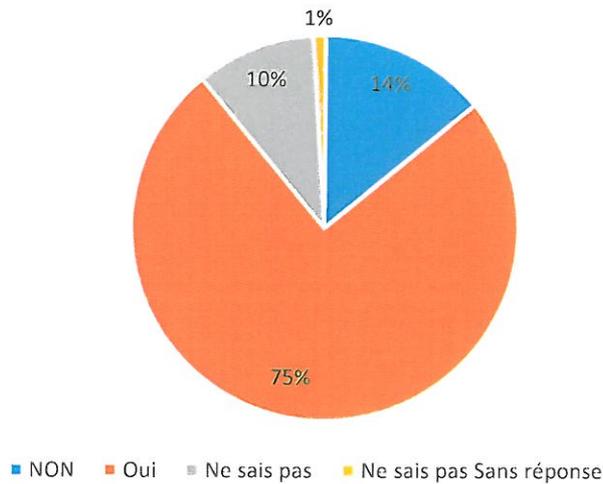
Que représente pour vous l'autonomie ? (plusieurs réponses possibles)	
-Faire les choses seul	38%
-Gérer seul	19%
-Savoir gérer tous les actes de la vie quotidienne	11%
-Faire des choix	10%
-Etre libre	10%
-Sans réponse	8%
-Bien gérer son argent	6%
-Ne sait pas	6%
-S'occuper de soi	5%
-Etre responsable	2%

Je relève ici que si le terme d'autonomie parle à une grande majorité des majeurs protégés, tous n'ont pas la même représentation. Faire des choses seul prime sur la gestion.

PENSEZ-VOUS ETRE AUTONOME ?



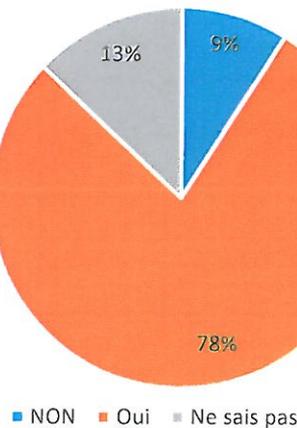
AIMERIEZ-VOUS ÊTRE PLUS AUTONOME ?



Pourquoi aimeriez-vous être plus autonome ? (plusieurs réponses possibles)	
-Se débrouiller seul	15%
-Gérer tout mon argent seul	9%
-Dans les déplacements	6%
-Conduire	6%
-Avoir un studio	6%
-Etre aidé administrativement	6%
-Apprendre à lire et compter	3%

Je relève à travers ces chiffres que la motivation des majeurs protégés à devenir plus autonome est très forte. Cependant, tous n'ont pas les mêmes attentes qui vont au-delà de la seule mesure de protection.

VOTRE MANDATAIRE VOUS AIDE À ÊTRE PLUS AUTONOME



Pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)	
-M'aide à bien gérer l'argent	21%
-Aide aux démarches et conseils	18%
-Avoir une carte de retrait	6%
-MJPM s'occupe de moi	5%
-Réflexion commune majeur/MJPM	3%
-Rassurance	3%
-Prendre confiance en soi	2%

Le travail effectué par les MJPM pour aider les majeurs protégés est identifié clairement par les personnes. Cela sous-entend que l'on peut s'appuyer sur ces éléments pour aller plus loin dans l'accompagnement des majeurs protégés tout en prenant en compte leurs capacités individuelles.

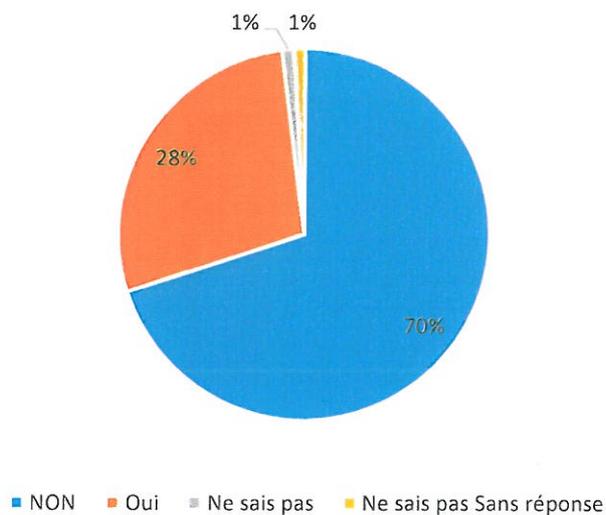
Que peut faire l'association pour faciliter votre autonomie ? (plusieurs réponses possibles)	
-Sans réponse	28%
-Ne sait pas	16%
-Apprendre des choses pour se débrouiller seul	8%
-Avoir plus d'argent	7%
-Rien	6%
-Contacts réguliers avec MJPM pour exprimer les besoins	3%
-Soutien	3%

Il est intéressant de noter que les majeurs protégés ne savent pas véritablement dire en quoi le service pourrait les aider à devenir plus autonomes. En revanche, 8% ont conscience que l'apprentissage de compétences pourrait les amener à une plus grande autonomie.

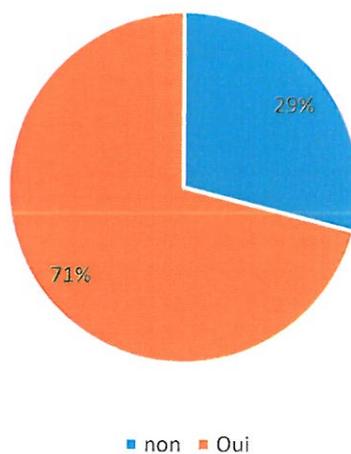
Dans le cadre de la mesure de protection, que faites-vous seul ? (plusieurs réponses possibles)	
-Sans réponse	63%
-A une carte bancaire	10%
-Courses ménage cuisine	7%
-Rien	7%
-Activités	7%
-Sortir seul	7%
-Faire ce que je veux	6%
-Sport et choix de vacances	6%
-Aller seul à ses rendez-vous	6%
-Aller au travail	6%
-Démarches administratives	5%
-Voter	5%
-Vérifier les comptes	3%

Je relève de la part de certains majeurs protégés des capacités leur permettant d'identifier dans leur propre vie les activités qu'ils sont capables d'effectuer seuls, une visibilité, y compris dans le cadre du droit commun et de leur participation sociale.

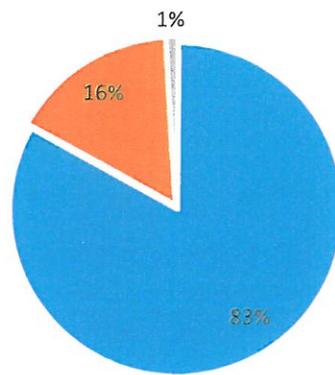
JE M'OCCUPE DE MES PAPIERS



JE GÈRE MON ARGENT (ARGENT DE VIE QUOTIDIENNE)

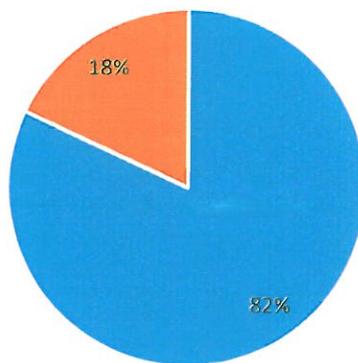


JE M'OCCUPE DE MA SANTÉ



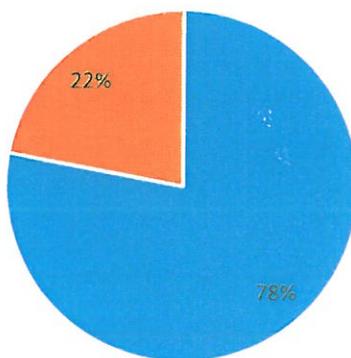
■ Oui ■ Non ■ Non Sans réponse

J'ENTRETIENS MON LOGEMENT



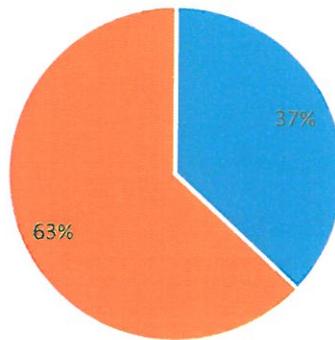
■ Oui ■ Non

JE FAIS MES COURSES SEUL



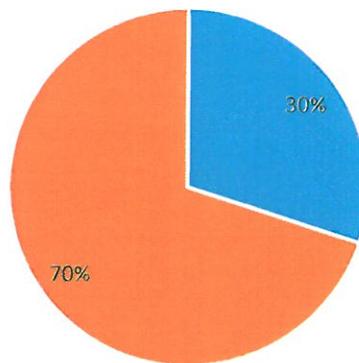
■ Oui ■ Non

J'AI LE PERMIS DE CONDUIRE



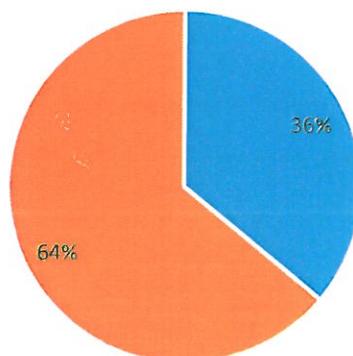
■ Oui ■ Non

JE CONDUIS



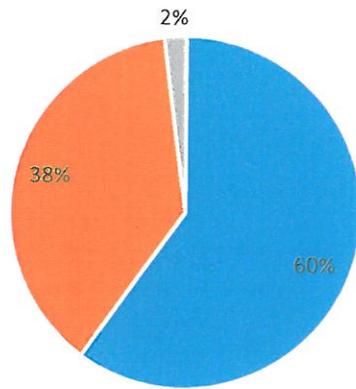
■ Oui ■ Non

J'AI UN VÉHICULE



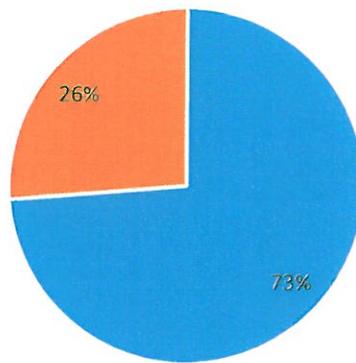
■ Oui ■ Non

JE PRENDS LES MOYENS DE TRANSPORTS



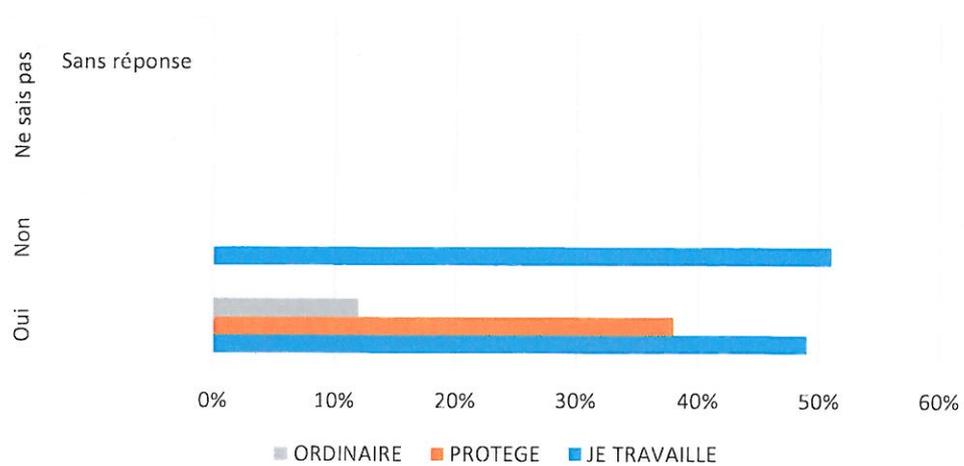
■ Oui ■ Non ■ Non Sans réponse

J'ORGANISE MES LOISIRS

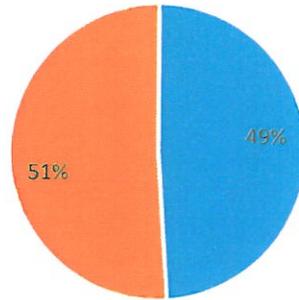


■ Oui ■ Non ■ Non Sans réponse

JE TRAVAILLE

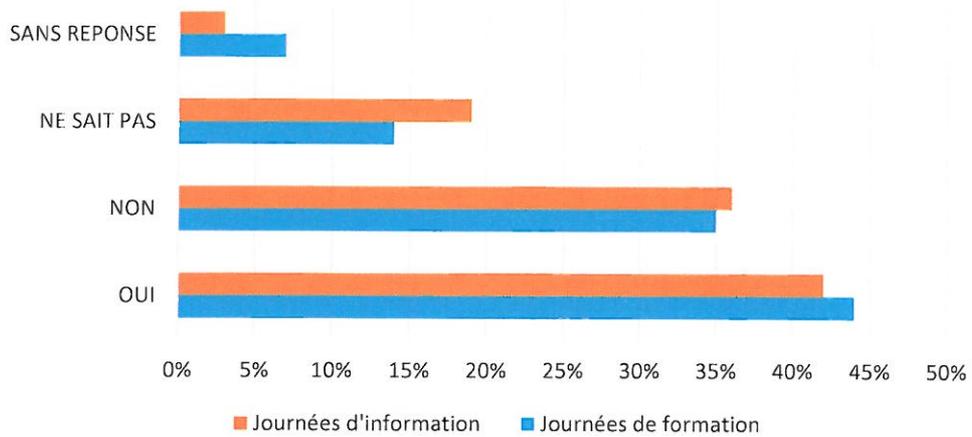


JE TRAVAILLE



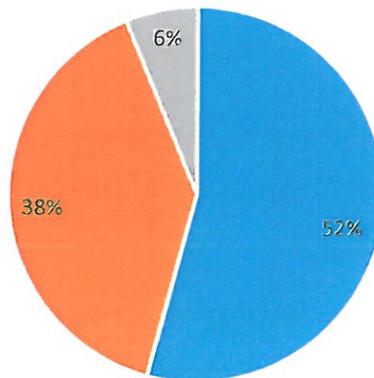
■ Oui ■ Non

QUELS SONT VOS BESOINS POUR ÊTRE PLUS AUTONOME?



■ Journées d'information ■ Journées de formation

JE PEUX ME DÉPLACER POUR UNE FORMATION



■ Oui ■ Non ■ Non Sans réponse

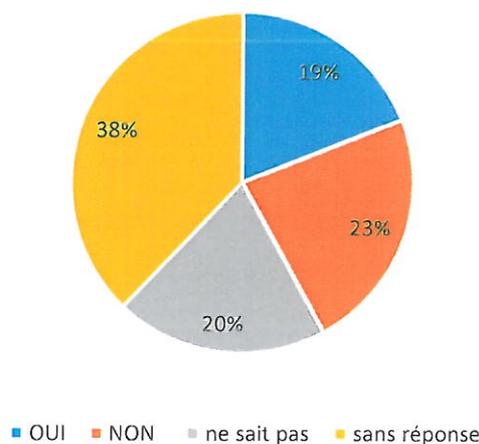
Je peux me déplacer pour une formation (plusieurs réponses possibles)	
-Salle proche de mon domicile	34%
-A l'association	26%
-avec accompagnement	2%
-au tribunal de ma ville	2%
-sur le département	2%
-au centre de jour	2%

Je constate ici à nouveau la motivation des majeurs protégés afin de monter en compétences pour favoriser leur autonomie.

A quoi sert le DIPM ? (plusieurs réponses possibles)	
-Ne sait pas	32%
-Faire un projet	16%
-Sans réponse	15%
-A rien	11%
-A dire ce qu'on veut, s'exprimer	6%
-Savoir où j'en suis	6%
-C'est personnalisé	6%

Le DIPM n'est pas identifié par la majorité des majeurs protégés comme un outil pouvant favoriser leur autonomie. Cependant, certains s'en saisissent comme un moyen d'expression.

PENSEZ-VOUS QUE LE DIPM PUISSE ÊTRE AMÉLIORÉ ?



Sur la question « avez-vous d'autres idées ou demandes ? », il y a eu 82% de non réponses. Les autres réponses tournent davantage autour du projet de vie de chaque majeur.

ANNEXE N° 7

FORCES	FAIBLESSES
<p>Techniques et Humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> -dans la structure, présence de professionnels expérimentés, confirmés, qualifiés, investis qui sont force de propositions. Il y a eu peu d'absentéisme. Adaptabilité des personnels à la charge de travail, volonté répétée de bien faire. -volonté institutionnelle de former les professionnels pour une montée en compétences des salariés. Organisationnelles : le projet de service va dans le sens d'une plus grande recherche d'autonomie pour les majeurs protégés Economique : stabilité et sécurité financière de l'association, agrément renouvelé. Public : -60% de mesures de curatelles indiquant des potentialités exploitables chez les majeurs avec une population relativement jeune : majorité entre 40 et 59 ans. -arrivée de nouvelles mesures permettant de dynamiser les accompagnements en travaillant différemment l'autonomie. 	<p>Techniques et humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> -pratiques « paternalistes » du service ne permettant pas vraiment de faire évoluer les pratiques tutélaires pour favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés -dépendance entre MJPM et majeurs protégés instaurés depuis des années - discours des professionnels mettant en avant le manque de temps comme un frein au changement et à l'évolution des pratiques Organisationnelles : méthodes de travail rodées, « sclérosantes ». Impact important en termes de travail administratif et de prise en charge. -réponses rapides et immédiates des MJPM aux demandes des majeurs entraînent une perte de sens des pratiques et une perte d'efficacité. Economique : ressources du service affectées essentiellement à la gestion et moins à l'autonomie des majeurs. Public : -critères de capacités des personnes protégées pas toujours claires et communes. Perte d'informations quand passation de dossiers d'un MJPM à un autre. -vieillesse de la population en PACA et nombreux majeurs protégés sous mandat de protection depuis de très nombreuses années à l'association.
OPPORTUNITES	MENACES
<p>Techniques et humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Juges et partenaires reconnaissent le travail de qualité effectué par l'institution et les professionnels. Les magistrats sont très impliqués sur le territoire -les partenaires se connaissent mais ne connaissent pas bien la loi du 05 Mars 2007. -confiance de la part des autorités de tarification. 	<p>risques de se faire concurrencer par d'autres services qui risquent de mieux anticiper les besoins</p> <p>-à terme, risque que l'institution reste enfermée sur elle-même n'amenant pas au respect des droits des personnes protégées.</p>

ANNEXE N°8

TABLEAU RECAPITULATIF OBJECTIFS STRATEGIQUES, OPERATIONNELS, MOYENS ET EVALUATION

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Actions prioritaires	Moyens	Effets recherchés	Evaluation Actions Indicateurs	Evaluation des objectifs opérationnels		Evaluation des objectifs stratégiques	
						Critères	Indicateurs	Critères	Indicateurs
<p>1 Favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés</p>	<p>Amener les professionnels de l'association à accentuer le travail sur l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés¹</p>	<p>.1 communiquer aux professionnels de la structure les résultats des questionnaires complétés par les majeurs protégés et diagnostic posé</p>	<p>-temps sur la réunion de service mensuelle -supports résultats/graphiques -échanges entre professionnels</p>	<p>- donner un sens au travail des professionnels - parler un langage commun -optimiser les ressources internes pour les MP qui ont besoin de compensation</p>	<p>Nature des retours de l'équipe et questionnements</p>	<p>-implication des salariés -liberté de parole pour chacun</p>	<p>Emergences d'idées, de réflexion</p>		
		<p>.2 faire appel à un intervenant extérieur qualifié pour amener de la théorie sur le sujet et échanger avec les professionnels et partenaires déjà impliqués</p>	<p>-intervenant libéral qualifié -financement plan de formation -invitation des partenaires et salariés à l'assemblée générale -diffusion du powerpoint à l'ensemble des pers. présentes</p>	<p>.faire évoluer les représentations des professionnels et des partenaires présents sur l'autonomie et l'accès au droit commun des majeurs protégés -faire émerger des idées dans une co-construction -démarche éthique -développer une démarche apprenante et rassurante pour les professionnels</p>	<p>-nb de retours positifs et négatifs à la réunion de service et échanges -retours extérieurs -qualité des échanges et contenu</p>		<p>-nouvelles attentes internes et externes -nb et nature des questionnements -changements de pratiques progressives observables</p>		<p>-augmentation du nb de majeurs protégés qui déposent seuls leurs dossiers dans droit commun sur l'année -nature des retours par les partenaires de droit commun</p>

<p><i>1 Favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés (suite)</i></p>	<p>Amener les professionnels de l'association à accentuer le travail sur l'autonomie et la participation sociale des majeurs protégés 1 (suite)</p>		<p>-temps sur réunion de service mensuelle -brainstorming avec professionnels -échanges -demande à tous les professionnels pour prochaine réunion de service de prendre connaissance des recommandations ANESM sur participation des personnes protégées dans la mise en œuvre de mesures de protection juridique et loi du 11.02.2005</p>	<p>-rendre lisible et visible leur activité -amener progressivement une modification des pratiques professionnelles au quotidien</p>	<p>Contenu de la production</p>	<p>-implication des partenaires</p>	<p>-augmentation significative ou non de plaintes de majeurs protégés -nb de professionnels inscrits, disciplinarité, motivations -lecture effective des recommandations ANESM -degré d'implication des professionnels dans la démarche</p>	<p>-connaissances des éléments concernant les bonnes pratiques professionnelles et loi du 11.02.05.</p>	
	<p>Faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage pour les majeurs protégés 2</p>	<p>.Irecenser les principaux partenaires impliqués du droit commun avec les équipes</p>	<p>.sur temps de réunion de service mensuelle et</p>	<p>-Amener les acteurs à connaître la loi et la faire appliquer -lever des croyances</p>					

<p>1 Favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés (suite)</p>	<p>Faire en sorte que les partenaires s'impliquent davantage pour les majeurs protégés 2 (suite)</p>	<p>.2 recenser points à aborder pour création d'un questionnaire à destination des partenaires et créer groupe de travail autour de ce partenariat +formaliser les conventions avec les partenaires déjà présents +Proposer journées d'information/formation sur mesures de protection auprès de CHU aux futurs médecins</p>	<p>.plan de communication</p> <p>.conventions</p> <p>-journées payantes ? pouvant à terme financer un poste de formateur à l'association ?</p> <p>.mobilisation de tous les acteurs concernés et des majeurs protégés</p>	<p>-favoriser l'autonomie et participation sociale des majeurs protégés</p> <p>-responsabiliser les partenaires et valoriser leur travail</p> <p>-faciliter l'organisation et le fonctionnement du service</p> <p>-montrer aux partenaires système gagnant/gagnant</p>	<p>-nb de partenaires recensés</p> <p>-étude de faisabilité selon partenaires</p> <p>-nb et nature des points à aborder</p> <p>-réalisation question-naire</p> <p>-création groupe de travail</p> <p>.nb de conventions signées</p> <p>-nb de demandes de journées de formations/ informations demandées</p> <p>-réalisation du colloque</p>	<p>Présence des partenariats</p>	<p>-résultats qualitatifs et quantitatifs des questionnaires</p> <p>.nb et nature de partenaires présents avec feuille d'émargement</p>	<p>Participations</p>	<p>.Augmentation du nb de partenaires impliqués sur l'année</p> <p>.nature des questionnements des partenaires et des demandes/ besoins</p> <p>.nb de partenaires présents, spécificités</p> <p>.nb de majeurs protégés présents</p> <p>.comparatif avec colloque 2015</p>
--	---	--	---	--	--	----------------------------------	---	-----------------------	--

<p><i>1 Favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés (suite)</i></p>	<p>Développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives pour créer un référentiel de pratiques communes 3</p>	<p>.créer une grille d'évaluation des capacités des majeurs protégés à l'essai .évaluation</p>	<p>Recherches à partir d'un référentiel à adapter aux besoins des majeurs protégés</p> <p>.par les professionnels à tour de rôle sur volontariat</p> <p>.plan de communication avec les partenaires</p> <p>.recherche de nouveaux partenariats riches d'expériences</p>	<p>-amener les majeurs protégés à agir selon leurs capacités -mieux faire connaître aux partenaires les textes en vigueur pour majeurs protégés, les limites des MJPM et s'enrichir du partenariat -mieux s'informer pour mieux informer majeurs protégés et acteurs -répondre au décret du 6 mai 2017 sur le travail social et aux axes de travail du SROMS -expertise technique experte et d'actualité qui permettra un meilleur conseil auprès des majeurs protégés -base de références pour partenaires, service ISTF, MASP, tous partenaires concernés -amener de nouveaux repères aux professionnels -susciter la curiosité et créativité des professionnels</p>	<p>-uniformisation des outils -grille d'évaluation des capacités des majeurs protégés</p> <p>-outils de traçabilité et plan de communication</p>	<p>. retour des majeurs protégés et MJPM - test efficacité -points à améliorer</p>	<p>-nb de grilles utilisées à titre expérimental -pérennisation ou non de l'outil</p> <p>.pratiques innovantes réalisées</p> <p>.nb de grilles réalisées</p>	<p>.nb et nature des demandes des partenaires</p> <p>.Nb de majeurs participants .nature des participations au droit commun .retours positifs et négatifs</p>
--	---	--	---	--	--	--	--	---

<p align="center">2 <i>Développer l'autonomie des majeurs protégés</i></p>	<p>Développer les compétences sociales des majeurs protégés</p>	<p>.grille d'évaluation des capacités à généraliser auprès des majeurs à ouverture ou renouvellement de mesure</p> <p>.formations des personnels pluridisciplinaires volontaires de la structure auprès du nouveau partenariat formateur</p> <p>.journées de formation et d'informations auprès des majeurs protégés</p> <p>.chercher à faire participer partenaires</p>	<p>.document d'appui à la construction du DIPM</p> <p>.travail avec université du citoyen et accompagnement dans la démarche</p> <p>Plan de formation et recherches de financements autres</p>	<p>-faire émerger de nouvelles idées</p> <p>-anticipation besoins</p> <p>-favoriser la prise de confiance en eux des majeurs protégés</p> <p>-montée en compétences des salariés</p> <p>-favoriser l'empowerment des majeurs protégés</p> <p>-favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés</p>	<p>.grille d'évaluation réalisée et réajustée, simplifiée</p> <p>-formations réalisées -bénéfices obtenus</p>	<p>.reconnaissance de l'utilité de la grille</p>	<p>-perception des MP sur leurs capacités</p> <p>-utilisation adaptée et systématique par MJPM des grilles d'évaluation des capacités des majeurs</p> <p>-retours positifs et négatifs des professionnels</p> <p>-points à améliorer, et points de vigilance à définir</p>	<p>-perception des MP du pouvoir d'agir de façon plus autonome</p> <p>-évaluation annuelle des DIPM et vérification actions réalisées par majeur</p> <p>.nb de majeurs qui ont monté seul leur dossier pour droit commun ou avec accompagnement</p> <p>.diminution du nb de dossiers renvoyés par droit commun chaque mois au service</p> <p>.diminution significative du nb d'appels des majeurs protégés</p> <p>.diminution significative du nb d'appels de partenaires</p>
	<p>Permettre aux majeurs protégés, professionnels et partenaires d'accéder à une information commune sur les capacités des majeurs</p>	<p>.utilisation du DIPM et de la grille d'évaluation des capacités</p>	<p>.grille va s'enrichir de celle du projet personnalisé du majeur dans son environnement</p>	<p>-utilité du DIPM au regard des majeurs et des professionnels</p> <p>-valorisation et optimisation du DIPM</p> <p>-valorisation des ressources</p>				

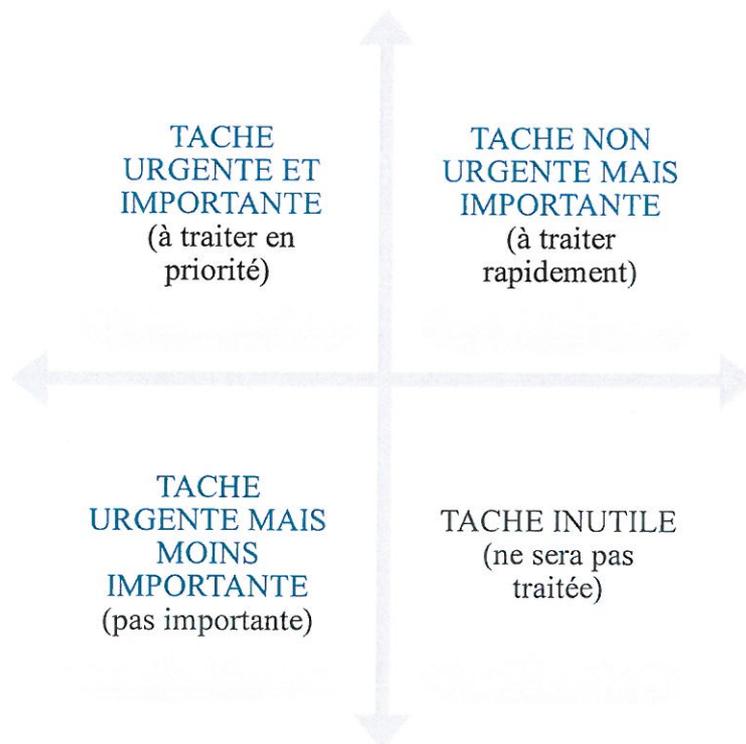
<p><i>Favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés</i></p>	<p>Anticiper la réalisation du prochain projet d'établissement avec la participation des majeurs protégés</p>	<p>.évaluation à faire sur formations reçues et volonté de poursuite/pertinence .évaluation du nb de majeurs protégés/impliqués/motivations/capacités .élire 2 représentants de majeurs protégés qui pourraient participer à l'élaboration du prochain projet et de service et les intégrer au COPIL</p>	<p>.plan de communication DIPM Différents tableaux de bord qui auront été réalisés en interne et qui serviront d'outil de mesure</p>	<p>-amener les professionnels à solliciter le majeur avec ses ressources avant d'avoir recours à l'aide du MJPPM</p>	<p>.nb de participants professionnels .nb de partenaires mobilisés</p>	<p>.implication des concernés</p>	<p>pour faire des tâches qui n'incombent pas aux MJPPM sur un semestre .mesures de protection au terme des 5 ans les plus allégées et adaptées possibles</p>
<p><i>Développer l'autonomie des majeurs protégés</i></p>			<p>.création d'un COPIL avec les professionnels volontaires de la structure .retenir 2 candidatures de majeurs et proposer une élection par les majeurs en les informant par courrier et en demandant un vote/avis .validation par le conseil d'administration de l'association</p>	<p>.participation sociale des majeurs protégés .respect de leurs droits .accès au droit commun -montée en compétences -développer et expérimenter des initiatives innovantes, créatives à intégrer dans le référentiel de pratiques</p>	<p>.nb de majeurs participants .existence du référentiel de pratiques .plan de communication</p>		<p>.nb de majeurs protégés en demande de participation .degré d'autonomie dans le COPIL</p>

ANNEXE N°9 DIAGRAMME DE GANTT

Objectif stratégique	Objectifs opérationnels	Actions	05-17	06-17	07-17	08-17	09-17	10-17	11-17	12-17	01-18	02-18	03-18	04-18	05-18	06-18	07-18	08-18	09-18	
Favoriser l'accès au droit commun	Amener les professionnels pour le changement	Communiquer les résultats de la questionnaire aux équipes	30.05 Réunion de service				12.09 Remise par MJPM aux MP résultats questionnaires													
		Intervention intervenant extérieurs		02/06 assemblée générale +évaluation 27.06																
	Amener les partenaires à simplifier davantage	Recenser les principaux acteurs					12.09 Réunion service+création groupe de travail	15.10 création quest.+contact partenaires concernés +plan d'action	15.11 dépouillements questionnaires +exploitation +définition plan d'action											
		Proposer journées formations partenaires et CHU					13.09 1ère proposition aux acteurs (à faire moi-même)	13.10 relance		Relance				Relance						

ANNEXE N°10

MATRICE D'HEISENHOWER



ANNEXE N°11

FICHE ACTION

Action n°1	Intitulé de l'objectif 3 : Développer de nouvelles pratiques innovantes et créatives pour créer un référentiel de pratiques communes.		
Moyens : Créer une grille d'évaluation des capacités des majeurs pour mettre en œuvre efficacement et de manière adaptée la mesure de protection selon les capacités du majeur.			
Ressources à mobiliser : techniques (outil informatique, plan de communication), humaines (équipe, groupe de travail), matérielles (salle de réunion, compte rendu de réunion, supports capacités remis par magistrats et qualitiçienne).			
Actions :	Responsable	Planning	Indicateurs
1. Déterminer les objectifs pour la création de la grille d'évaluation des capacités.	Moi-même.	05/10/2017.	Existence d'une fiche explicative quant aux attendus.
2. Rechercher des supports de grilles d'évaluation (juges, qualitiçienne).	Moi-même.	05/10/2017.	Récupération des grilles.
3. Réunion de service pour présenter cet aspect du projet.	Directrice et moi-même.	12/10/2017.	Compte rendu de réunion. Feuille d'émargement.
4. Constitution du groupe de travail.	Moi-même.	15/11/2017.	Planning réalisé des séances. Réalisation de la grille des capacités. Nature des questionnements posés dans compte rendu de groupe. Grille d'observation sur rapport entre professionnels de la structure. Grilles lancées.

5. Lancement des grilles de capacités à réaliser auprès des majeurs et information aux équipes.	Moi-même.	20/11/2017	Informations diffusées.
6. Réunion de service.	Moi-même	12/12/2017	<p>Compte-rendu de réunion faisant état des retours.</p> <p>Facilité d'utilisation.</p> <p>Nb</p> <p>Liste des axes d'amélioration à apporter.</p> <p>Nb de retours positifs et négatifs des majeurs.</p> <p>Mobilisation des équipes à l'utilisation.</p>
7. Réunion de service. Evaluation trimestrielle.	Moi-même	06/03/2017	<p>Nb de grilles complétées par MJPM.</p> <p>Retours des majeurs protégés.</p> <p>Récupération d'au moins 50% des projets personnalisés des majeurs.</p> <p>Validation de l'avenant à la procédure d'ouverture.</p>

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES CONSULTÉS

- AUTES Michel, (1999), *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 314 p.
- BARREYRE J.Y, BOUQUET B., (2006), *Nouveau dictionnaire critique de l'action sociale, travail social*, éditions Bayard, 637 p.
- BOUDINET J.P, (2011), *Que sais-je ? Psychologie des conduites à projets*, presses universitaires de France, 126 p.
- CHARLEUX F, GAUQUERER D, (2006), *Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale, Evaluation interne : outils, méthodes et mise en œuvre*, ESF éditeurs, 288 p.
- LEFEUVRE K., MOISDON-CHATAIGNER S., (2017), *Protéger les majeurs vulnérables, l'intérêt de la personne protégée*, volume 2, Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, Rennes, 303 p.
- MORIN Edgar, (1990), *Essai Introduction à la pensée complexe*, éditions du Seuil, ESF Editeur, 160 p.
- RICOEUR Paul, (1990), *Soi-même comme un autre*, éditions du seuil, 448 p.
- SEN Amartya, (2009), *L'idée de justice*, Champs essais, 558 p.

RAPPORTS

Recommandation n°R (99) 4 adoptée par le Conseil des ministres du Conseil de l'Europe le 23 Février 1999, *principes concernant la protection juridique des majeurs incapables et exposé des motifs*, éditions du Conseil de l'Europe, 12 p.

Rapport sur *la protection juridique des majeurs vulnérables*, Septembre 2016, Défenseur des droits, 85 p.

Rapport de la Cour des Comptes présenté par Mr ROCH-OLIVIER MAISTRE, conseiller Maître à la Cour des Comptes sur la tutelle des majeurs et Jacques TOURBON, défenseur des droits, 05 Octobre 2016.

Schéma Régional d'Organisation Médico-Sociale (SROMS) PACA MJPM 2016/2019, DRJSCS, 95 p.

RECOMMANDATIONS

ANESM, (octobre 2010), document d'appui relatif aux *recommandations de bonnes pratiques professionnelles, le questionnement éthique dans les ESSMS*, 87 p.

ANESM, (Juillet 2012), document d'appui relatif à la *recommandation de bonnes pratiques professionnelles : participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique*, 95 p.

ANESM, (décembre 2016), *Valoriser les résultats de vos évaluations*, 60 p.

REVUES

MOLENAT X., *L'autonomie, nouvelle utopie ?* Sciences Humaines, mensuel n°220, novembre 2010, pp 30-47.

Les droits des usagers des structures sociales et médico-sociales, Actualités Sociales Hebdomadaires n°2737, 16 Décembre 2011, pp 7-8.

TAGLIONE C., *dossier entre autonomie et intervention : quelle place pour le risque en action sociale et médico-sociale ?*, Les cahiers de l'actif, n°476-477, Janvier et Février 2016, IRTESS Bourgogne, actif formation, La Grande Motte, pp 9-34.

TEXTES LEGISLATIFS

Loi 7443 du 30 Juin 1838 dite Loi Esquirol relative à l'administration des biens des aliénés.

Loi 68-5 du 03 Janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs, journal officiel du 4 Janvier 1968.

Loi 75-534 du 30 Juin 1975 relative à la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées et 75-535 du 30 Juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.

Convention de la Haye ratifiée le 13 Janvier 2000 relative à la protection internationale des majeurs, site internet consulté le 25 Janvier 2017 : www.hcch.net/fr/instruments/convention.

Loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, journal officiel du 3 janvier 2002, texte n° 2.

Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles, journal officiel n°74 du 27 mars 2004, texte n° 48.

Loi 2005-102 du 11 Février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, journal officiel n°36 du 12 février 2005, texte n°1.

Loi 2007-308 du 5 Mars 2007 relative à la protection des majeurs, journal officiel n°56 du 7 mars 2007, texte n° 12.

Décret 2008-1485 du 22 Décembre 2008 relatif à la tarification des certificats et avis médicaux établis dans le cadre des mesures judiciaires de protection, journal officiel n°0304 du 31 décembre 2008, texte n° 95.

Décret 2008-1554 du 31 Décembre 2008 relatif aux modalités de participation des personnes protégées et au financement de leur mesure de protection, journal officiel n°0001 du 1 janvier 2009, texte n° 55.

Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales, journal officiel n°0001 du 1 janvier 2009, texte n° 57.

Circulaire n° CIV/01/09/C1 du 9 Février 2009 relative à l'application des dispositions législatives et réglementaires issues de la réforme du droit de la protection juridique des mineurs et des majeurs, 46 p.

Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social, journal officiel n°0109 du 10 mai 2017, texte n° 77.

Décret n°2007-975 du 15 Mai 2017 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS, texte n° 225.

**PROMOUVOIR LA PARTICIPATION SOCIALE ET
L'AUTONOMIE DES MAJEURS PROTEGES POUR LE
RESPECT DE LEURS DROITS**

RESUME : Le service tutélaire s'inscrit dans un contexte législatif à la fois spécifique et global puisqu'il doit mettre en œuvre les mesures de protection individuelles, être garant d'un accompagnement de qualité, favoriser l'accès au droit commun des majeurs protégés au regard des différentes politiques publiques en vigueur. Même si les principes d'autonomie et d'accès au droit commun des majeurs sont repris dans de nombreux textes, force est de constater qu'ils ne sont pas encore suffisamment développés dans les pratiques tutélaires compte tenu de freins. Aussi, les droits des majeurs ne sont pas suffisamment respectés. L'autonomie des majeurs est appelée à prendre une place centrale dans le mandat judiciaire. Après une phase d'investigation permettant de mettre en lumière les aspects essentiels de ce travail, un projet visant à favoriser l'accès au droit commun et développer les capacités des majeurs protégés sera développé en posture de chef de service.

MOTS CLES : PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS, PRATIQUES TUTELAIRES, AUTONOMIE, CAPACITES, DROITS, PARTENARIAT, PARTICIPATION SOCIALE, ACCES AU DROIT COMMUN.