

SYNTHÈSE
PROJET DE SERVICE
" PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS "
2022 - 2026



Informations pratiques

LE SIÈGE DE L'UDAF 92

Saint-Cloud

10 bis, avenue du Général Leclerc
92210 Saint-Cloud

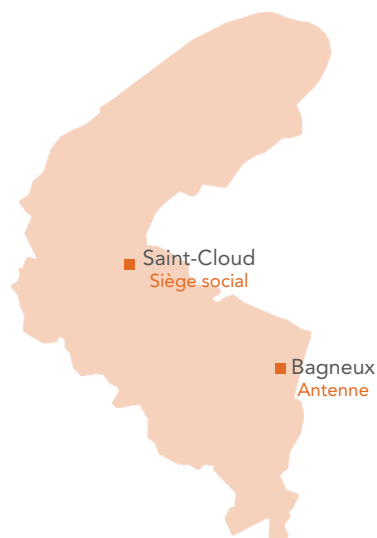
ANTENNE

Bagneux

Parc Garlande
1 rue de l'égalité
92220 Bagneux

SITE INTERNET

www.udaf92.fr



Pôle protection juridique des majeurs

Tél. : 01 41 12 83 60
Mail : mjpm@udaf92.fr

Activité principale du pôle

Met en œuvre des mesures de protection, principalement des curatelles et des tutelles, auprès de personnes dont les facultés sont altérées dans la gestion de leur situation personnelle, administrative, budgétaire et patrimoniale. Les personnes protégées accompagnées par le service sont principalement rencontrées à leur domicile ou sur leur lieu de vie (Ehpad, foyer, etc.) ou reçues en entretien au sein des locaux du siège ou de l'antenne de proximité.

Autres activités du pôle

- Information et soutien aux tuteurs familiaux (ISTF)
- Mandat de protection future

Autres services de l'Udaf 92

- Pôle Institution familiale
- Pôle Protection de l'enfance
- Pôle Famille et parentalité (médiation familiale/soutien à la parentalité)

Le projet de service du pôle "Protection juridique des majeurs" de l'Udaf 92 s'appuie sur des principes d'action et des valeurs partagées par tous les membres de l'Institution. Il a vocation à apporter de la lisibilité sur l'organisation et le fonctionnement du pôle et il en définit des orientations pour la période quinquennale. Il a été réalisé, avec l'appui d'un consultant, selon une démarche participative menée avec l'ensemble de l'équipe sur l'année 2021 et les personnes protégées.

Cette synthèse en présente les grands axes ; la version intégrale est accessible sur le site de l'Udaf 92 : www.udaf92.fr

1. Les valeurs mises en lumière par les professionnels du service

Parmi les nombreuses valeurs défendues par le service, les professionnels ont choisi de mettre en lumière les suivantes :

- **l'implication et l'engagement de l'ensemble des salariés**. Cette valeur a été retenue comme la ligne directrice du service ;
- **l'accompagnement et la participation des personnes protégées** ;
- **le respect et la confiance** : le travail dans le cadre de la mesure de protection ne peut porter ses fruits sans respect et confiance réciproques ;
- **le travail en équipe** : accompagner efficacement, c'est aussi faire preuve d'intelligence collective en multipliant les partenaires intervenants dans le suivi des personnes protégées (services d'aide à domicile, services sociaux, soins de ville ou hospitaliers...).



2. Les personnes protégées accompagnées : leur profil, leurs besoins et leurs attentes

- Une proportion plus importante de mesures d'assistance ;
- la moitié des personnes protégées résident dans le sud du département ;
- plus de 2 personnes sur 3 sont "à domicile".

Dans cette perspective d'efficacité, les mandataires sont répartis en 2 catégories :

- ceux qui suivent des personnes "à domicile" ou en foyer pour personnes handicapées ou âgées mais relativement autonomes ;
- ceux qui suivent des personnes âgées "en Ehpad".

Une disparité des niveaux de ressources :

- un niveau moyen de ressources au-dessus du seuil de pauvreté ;
- une hétérogénéité des ressources qui nécessite des modalités d'intervention et des compétences variées.

Des profils de personnes complexes à accompagner confiées à notre service.

Nos objectifs pour les 5 ans à venir

Dans le cadre du présent projet de service, les objectifs à mettre en œuvre qui nous apparaissent les plus pertinents au regard des constats réalisés sont retracés dans le tableau ci-après.

Missions	Objectifs	Indicateurs
Article L474-4 du CASF : " Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs doivent satisfaire à des conditions de moralité, d'âge, de formation certifiée par l'État et d'expérience professionnelle. "	Recruter, mobiliser, fidéliser les mandataires et les assistantes pour stabiliser l'équipe.	• Taux de turnover ; • nombre de jours de postes non pourvus ; • nombre de jours d'arrêt maladie.
Article L471-8 du CASF 4° : " Les personnes protégées sont associées au fonctionnement de l'établissement ou du service par leur participation directe au conseil de la vie sociale (...) ou, lorsque leur état ne le leur permet pas, par d'autres formes de participation prévues par le même article. "	Soutenir la participation des usagers à la vie citoyenne et à la vie du service.	• Effectivité des informations et de la communication aux usagers sur leurs droits dans l'année écoulée ; • extraction du logiciel métier quant à la remise du livret d'accueil aux personnes nouvellement suivies par le service mais aussi aux personnes accompagnées depuis plus longtemps pour permettre de continuer à donner du sens au travail collaboratif.
Article 472 du Code civil : (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. "	• Garantir la pérennité de la pratique de remise de l'excédent dans une dynamique d'autonomisation des personnes en curatelle ;	• Nombre de mesures de curatelle renforcée ayant bénéficié de remises d'excédent/ nombre total de mesures de curatelle renforcée pour lesquelles les remises d'excédents sont

	• harmoniser les modes de calculs et de restitution de l'excédent remis aux personnes.	possibles (budget excédentaire) ; • réalisation d'un document explicitant les principes de calculs de remise d'excédent et leurs modalités de restitution.
Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 : " la personne prise en charge par un établissement a un droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. "	Favoriser un accès direct pour les usagers à leur situation administrative et financière via une interface dédiée.	• Création d'une interface dédiée en associant les usagers pour comprendre leurs besoins ; • suivi des connexions.

La mise en œuvre des droits et libertés de la personne protégée

1. La prise en compte de recommandations spécifiques de bonnes pratiques professionnelles

Plusieurs recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'Anesm (aujourd'hui HAS) concourent à l'activité du mandataire mais l'une d'elles est plus particulièrement destinée à l'exercice de nos missions et est intitulée " Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique " parue en juillet 2012.

Par ailleurs, au-delà des RBPP de la HAS, des groupes de travail sont couramment constitués dans la profession, soit au niveau national, soit sous l'égide de l'inter-fédération PJM constituée des 3 principales unions et fédérations d'associations tutélaires (Fnat, Unaf et Unapei).

2. Un service ouvert sur son environnement

Le mandataire est en quelque sorte le " chef d'orchestre " des actions menées auprès et pour les majeurs protégés dont il assure le suivi. Il n'a pas pour mission de se substituer aux autres intervenants mais de coordonner et d'animer les dispositifs mis en place en s'assurant que les droits de la personne protégée sont respectés.

Ainsi, le travail de partenariat est une condition essentielle de l'accompagnement complet de la personne, de l'acquisition/restauration de son autonomie et doit permettre un gain de qualité dans nos interventions.

- **Nos partenaires institutionnels conditionnant l'activité du service :**

- la Drieets, notre autorité d'autorisation, de contrôle, de tarification et de financement. Chaque année, nous rendons compte de notre activité, en leur adressant nos budgets prévisionnels de fonctionnement et les comptes administratifs de l'année écoulée ;
- les magistrats des tribunaux de proximité. En effet, le service n'existe que si, et seulement si, les juges des tutelles nous désignent pour exercer des mesures de protection et d'accompagnement.

- **Notre réseau partenarial pluridisciplinaire.** Il s'agit de tous les acteurs avec lesquels les mandataires judiciaires collaborent pour leur intervention auprès de la personne protégée, à savoir : le tribunal, les organismes sociaux (MDPH, CPAM, CAF...), les services médicaux, les services d'hébergement, l'employeur, le bailleur, fournisseur d'énergie, de téléphonie, les structures médico-sociales (CITL, SAVS, SAMSAH...), les banques, la famille, les amis...

 **Une communication essentielle pour combattre les idées reçues et informer sur les missions du protecteur** 

3. Le droit à un accompagnement adapté

L'ouverture de la mesure est un moment clé. Le premier entretien avec la personne protégée revêt une importance considérable. Cela nous a conduit à créer, en décembre 2017, un pôle " ouvertures de mesures " constitué de mandataires diplômés et aguerris. Les missions réalisées par le mandataire tout au long de l'exercice de la mesure, le sont dans le seul intérêt de la personne accompagnée : dans ses actions quotidiennes, en émergent les choix de cette dernière, en promouvant ses capacités et ses potentialités afin de favoriser son autonomie. **Il est donc primordial de rechercher à chaque instant, les compétences des personnes et non pas leurs failles, de travailler sous l'angle de leurs possibilités et non pas de les limiter à leurs difficultés.**

Le document individuel de protection des majeurs (DIPM) constitue le projet individualisé de la personne dans le cadre du mandat qui nous est confié. C'est un outil de coopération entre la personne accompagnée et le mandataire référent qui met en lumière les projets (ou l'absence de projets) du majeur protégé et les axes à travailler en lien avec les orientations fixées.

Dans le cadre de sa révision périodique, il permet de mesurer le chemin parcouru et de repenser le ou les projets au regard de l'évolution de la situation, des envies et des besoins de la personne suivie.

Il existe 3 causes de fin de mesure : la mainlevée, le changement de tuteur/curateur et le décès. Dans tous les cas de figure, un rapport de fin de gestion est adressé au juge des tutelles pour clore la mission du service.

4. La participation des majeurs protégés au fonctionnement de leur mesure et à celui du service

La participation individuelle et collective de la personne protégée est un outil majeur de la prise en charge dans le cadre des mesures de protection.

Le concours de la personne protégée à son accompagnement s'exerce par des entretiens réguliers, un travail commun à l'élaboration d'un budget mensuel et la remise de l'excédent en curatelle.

L'expression et la participation collective des majeurs protégés se fait à l'occasion :

- des groupes de travail participatifs entre bénéficiaires et salariés (ex : refonte du livret d'accueil prévu par la loi 2002-2 pour le rendre plus facilement compréhensible) ;
- des enquêtes de satisfaction menées dans le cadre des évaluations internes (ex : réorganisation de l'accueil et des jours de permanence) ;
- des sondages (participation à la refonte du projet de service) ;
- des évolutions législatives (ex : interdiction de supprimer le droit de vote aux personnes en tutelle).

5. Le respect des droits des personnes protégées et notre politique en faveur de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance

Chaque personne est informée de ses droits au regard de l'exercice de la mesure. L'information de cette dernière réside notamment dans le livret d'accueil, remis systématiquement, présenté et expliqué lors de la mise en place de l'accompagnement. En effet, celui-ci précise tant l'organisation de notre service que les missions assurées. Il est complété par la charte de la personne majeure protégée et le règlement de fonctionnement. Ils sont également affichés dans les locaux d'accueil de l'Udaf 92.

En réaffirmant les droits fondamentaux, la loi 2002-2 a renforcé les droits des personnes quel que soit l'établissement ou le service qui les accompagnent. Le respect de la dignité et le droit à l'intimité de la vie privée en font partie intégrante. L'Udaf 92, bien consciente des enjeux de protection des intérêts du majeur protégé, a mis en place de nombreuses procédures internes en vue de garantir la sécurité des biens et des personnes.

Les salariés du service ont bien conscience des risques encourus par les personnes accompagnées du fait de leur particulière vulnérabilité. Des mesures ont été pensées pour prévenir au maximum ces risques.

Une organisation au service des majeurs

L'Udaf 92 est organisée par pôle d'activité. Le service PJM bénéficie d'un encadrement de proximité, d'une direction générale et de services généraux permettant un bon et régulier fonctionnement de celui-ci (gestion électronique de documents, service comptabilité, etc.). Le fonctionnement du service est basé sur une organisation efficace reposant sur une répartition des tâches, une complémentarité entre les professionnels, une logistique et des outils adaptés. La vie du service est animée par la tenue régulière de réunions.

La formation des nouveaux mandataires est assurée par les chefs de secteur/chef d'antenne quand celle des assistantes est réalisée par la secrétaire de service. Il prend progressivement possession de ses attributions et ce, au fur et à mesure de l'acquisition des compétences.

L'accès des salariés aux actions de formation est notamment assuré à l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation annuel présenté pour information au comité social et économique (CSE).

L'employeur a l'obligation d'évaluer les risques professionnels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés. Pour ce faire, l'Udaf 92 a établi un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Deux principaux groupes de risques ont ainsi été identifiés : les risques physiques et les risques psycho-sociaux, chacun d'eux donnant lieu à des actions de prévention.

L'amélioration continue de la qualité du service

Par la loi du 2 janvier 2002, l'Udaf 92 est tenue pour le service PJM de procéder à " des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées " (Art. L312-1 du CASF).

Pour notre service, la démarche d'évaluation interne a associé des professionnels représentatifs des métiers et des sites, sur des temps dédiés en groupes de travail. Les résultats de la 1^{ère} évaluation interne ont fait ressortir des points très positifs dans la prise en charge des majeurs protégés. Ont ainsi été identifiés comme forces principales : l'accessibilité au service et un accueil de qualité, la personnalisation de l'accompagnement des majeurs protégés, la garantie de leur participation et le respect de leurs droits.

Ces résultats ont donné lieu à l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour l'ensemble des services de l'Udaf 92. **Le service poursuit les actions recommandées, dont la réactualisation participative du projet de service, aboutie dans le présent document et signifiant l'engagement des professionnels.**