



PROJET DE SERVICE 2022-2026

DU PÔLE « PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS »

DE L'UDAF DES HAUTS-DE-SEINE



Siège de l'Udaf 92, Saint-Cloud



Maison de la Famille, Saint-Cloud



Annexe de Saint-Cloud



Antenne de Bagneux

Sommaire

p.4 Préambule

p. 5 I / Présentation de l'Udaf des Hauts-de-Seine

p. 5 I - I / Nos missions

p. 5 I - II / Nos services

p. 6 I - III / Nos valeurs et notre projet institutionnel

p. 6 I – III - a / Nos valeurs

p. 6 I – III - b / Notre projet institutionnel « 2018-2022 »

p. 9 I - IV / Les valeurs mises en lumière par les professionnels du service de la protection juridique des majeurs

p. 9 II / La protection juridique des majeurs : des mesures spécifiques adaptées aux situations des personnes protégées

p. 9 II - I / Le cadre législatif et réglementaire de nos missions

p. 11 II - II / Une activité inscrite dans le schéma régional d'organisation sociale et médico-sociale d'Île-de-France

p. 12 II - III / Les personnes protégées accompagnées : leur profil, leurs besoins et leurs attentes

p. 12 II – III - a / Les caractéristiques de la population suivie au sein de notre service

p. 17 II - III - b / Les besoins des personnes protégées confiées à notre service

p. 19 II – III - c / Les attentes des personnes accompagnées par notre service

p. 21 II – III - d / Mise en perspective par, et pour, le service PJM

p. 21 II - IV / Des mesures de protection adaptées aux situations des personnes

p. 21 II – IV - a / Les différentes mesures suivies par le service

p. 23 II – IV - b / Nos prestations

p. 25 II – IV - c / Nos objectifs pour le service pour les 5 ans à venir

p. 27 III / La mise en œuvre des droits et libertés de la personne protégée

p. 27 III - I / La prise en compte de recommandations spécifiques de bonnes pratiques professionnelles

p. 28 III - II / Un service ouvert sur son environnement

p. 28 III – II - a / Notre stratégie d'ouverture et de communication

p. 29 III – II - b / Un réseau partenarial étoffé

p. 31 III – II - c / Une communication essentielle pour combattre les idées reçues et informer sur les missions du protecteur

p. 32	III - III / Le droit à un accompagnement adapté
p. 32	III – III - a / L'ouverture de la mesure : un moment clé dans la relation avec la personne protégée
p. 33	III – III - b / Une mesure mise en œuvre pour promouvoir l'autonomie de la personne
p. 33	III – III - c / Le document individuel de protection du majeur protégé
p. 33	III – III - d / Une fin de mesure respectueuse des droits des personnes
p. 34	III - IV / La participation des majeurs protégés au fonctionnement de leur mesure et à celui du service
p. 35	III - V / Le respect des droits des personnes protégées et notre politique en faveur de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance
p. 36	III – V - a / Le droit à une information complète et adaptée
p. 37	III – V - b / Le respect de la dignité et du droit à l'intimité de la vie privée
p. 37	III – V - c / Assurer la sécurité des biens et des personnes
p. 38	III – V - d / La prévention des événements indésirables et des risques liés à la maltraitance
 p. 40	 IV / Une organisation au service des personnes accompagnées
p. 40	IV - I / L'organisation de l'Udaf 92 et du service PJM
p. 40	IV – I - a / Notre organigramme
p. 41	IV – I - b / Une équipe engagée et qualifiée
p. 41	IV – I - c / Les modalités de fonctionnement du service
p. 44	IV - II / La gestion des ressources humaines
p. 44	IV – II - a / Notre démarche de recrutement
p. 44	IV – II - b / L'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs
p. 45	IV – II - c / La gestion des compétences des salariés du service
p. 46	IV – II - d / La protection de la santé et de la sécurité des professionnels
 p. 47	 V / L'amélioration continue de la qualité du service
p. 47	V - I / Le dispositif d'évaluation du service
p. 48	V - II / Notre démarche évaluative
p. 49	V - III / Notre plan d'amélioration de la qualité
 p.50	 Conclusion
p.51	Glossaire

Préambule

Le présent document constitue le projet du service de la « Protection juridique des majeurs » de l'Udaf 92 élaboré conformément aux articles L311-8 et L313-1 du Code de l'action sociale et des familles¹ qui dispose que : *« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de services qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement ».*

Avec l'appui d'un consultant, la direction de l'Udaf 92 et l'encadrement du service ont organisé des temps de travail collectifs dédiés entre mars et décembre 2021 pour co-construire ce projet et faire émerger la singularité de notre service sur notre territoire d'intervention.

C'est un document de synthèse des travaux réalisés avec l'ensemble des professionnels, tous métiers confondus. **Il est le fruit d'un effort collectif et reflète l'exercice des accompagnements menés auprès des personnes vulnérables qui nous sont confiées par les magistrats.**

Les professionnels du service suivent près de 1 200 mandats de protection, principalement des mesures de curatelles et de tutelles. Dans ce cadre d'intervention, ils informent, rassurent, conseillent, représentent ou assistent et accompagnent des personnes handicapées et/ou âgées à leur domicile ou résidant en établissement avec une préoccupation majeure constante : la promotion de leur autonomie. Ils les aident à mettre en œuvre leur projet individuel, à gérer leur situation (administrative, financière, patrimoniale et juridique) dans une relation d'aide à la personne qui s'exerce dans le respect de leur volonté, de leurs droits et de leurs libertés.

« Le projet de service n'est qu'un outil mais il est l'outil principal qui permet de donner sens aux pratiques, d'en identifier le cadre organisationnel et d'en rappeler la finalité : répondre aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées ».²

Notre processus participatif a permis que chacun se sente concerné par la démarche et la porte, pour l'avenir, dans l'ensemble de ses missions afin de renforcer le fonctionnement du service et la qualité des prises en charge. Nos partenaires et des personnes protégées ont été consultés pour apporter leur éclairage et leurs attentes au regard de notre projet d'intervention qui a pour ambition d'évaluer, d'améliorer nos prestations et de faire évoluer nos pratiques dans un environnement en perpétuel changement.

C'est tous ensemble que nous allons mettre en œuvre ce projet de service dans l'intérêt des personnes vulnérables que nous accompagnons.

Emmanuelle Hochereau
Direction générale

¹ CASF.

² Reconnaissance des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM : « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » p. 55

I / Présentation de l'Udaf des Hauts-de-Seine

L'Union départementale des associations familiales est une association, loi de 1901, reconnue d'utilité publique dont les statuts sont définis par le Code de l'action sociale et des familles.

Elle est, au titre de la loi, le représentant des familles du département auprès des pouvoirs publics. Ses adhérents sont exclusivement des personnes morales. Les associations familiales, les fédérations et les sections départementales qui la composent représentent toute la diversité du mouvement familial, ce qui renforce sa légitimité.

L'Udaf 92 est apolitique et non confessionnelle. Il existe une Udaf par département sur le territoire français.

I – I / Nos missions

L'Udaf 92 a été créée le 23 février 1967 à la suite de la création du département des Hauts-de-Seine. Elle a pour mission légale de :

- donner son avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial ;
- défendre les intérêts matériels et moraux des familles ;
- représenter officiellement les 418 000 familles du département ;
- désigner ou proposer des représentants familiaux dans les organismes institués par l'État, le département ou la commune ;
- gérer tout service d'intérêt familial à la demande des pouvoirs publics ;
- exercer au nom des familles toute action civile auprès des juridictions.

I – II / Nos services

L'Udaf 92 offre des services aux familles dans le prolongement de son action militante. Au fil des années, elle a développé plusieurs activités.

Fin 2020, l'Udaf 92 rassemble 40 associations familiales actives représentant 6 029 familles adhérentes sur tout le département, et près de 80 salariés pour la conduite de l'ensemble de ses services. Le nombre de bénéficiaires de ces différentes activités se chiffre à plus de 3 100 personnes et familles au 31 décembre 2020.

Ces activités se répartissent sur différents sites :

- ✓ un siège où sont gérés l'Institution familiale, les services généraux, la protection juridique des majeurs et les activités de parentalité situé au 10, bis avenue du Général Leclerc à Saint-Cloud ;
- ✓ un site dédié à la protection juridique des majeurs situé au 1, rue de l'Égalité à Bagneux ;
- ✓ un site dédié au service délégué aux prestations familiales situé au 4, boulevard de la République à Saint-Cloud ;
- ✓ un site dédié à la médiation familiale situé au 6, avenue du général Leclerc à Saint-Cloud avec des permanences de proximité tenues sur différentes communes des Hauts-de-Seine.

L'Institution familiale a en charge la réalisation des obligations statutaires nécessaires au bon fonctionnement de l'association Udaf des Hauts-de-Seine. Elle est l'interlocuteur privilégié des associations familiales et fédérations adhérentes et constitue une passerelle entre le conseil d'administration et les représentants familiaux.

Le pôle « Parentalité » regroupe plusieurs activités apportant une aide et un soutien aux familles alto séquanaises. Ainsi, le « Point info famille » offre un dispositif gratuit destiné à favoriser l'accès à l'information et à simplifier les démarches de ces dernières. Ce service développe aussi des actions de soutien à la parentalité permettant aux parents d'être soutenus dans l'éducation de leurs enfants et le développement de leurs compétences parentales.

Le service de médiation familiale répond aux besoins des familles vivant des situations de tensions ou de conflits. Il vise, grâce à l'intervention de professionnels diplômés d'État, à restaurer le dialogue, à résoudre les difficultés et à préserver des liens entre les personnes et plus particulièrement des membres de la famille.

Le pôle « Protection de l'enfance » abrite le service « Délégués aux prestations familiales » qui gère des mesures d'aide éducative budgétaire au profit des familles (mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial) sur décision du juge des enfants.

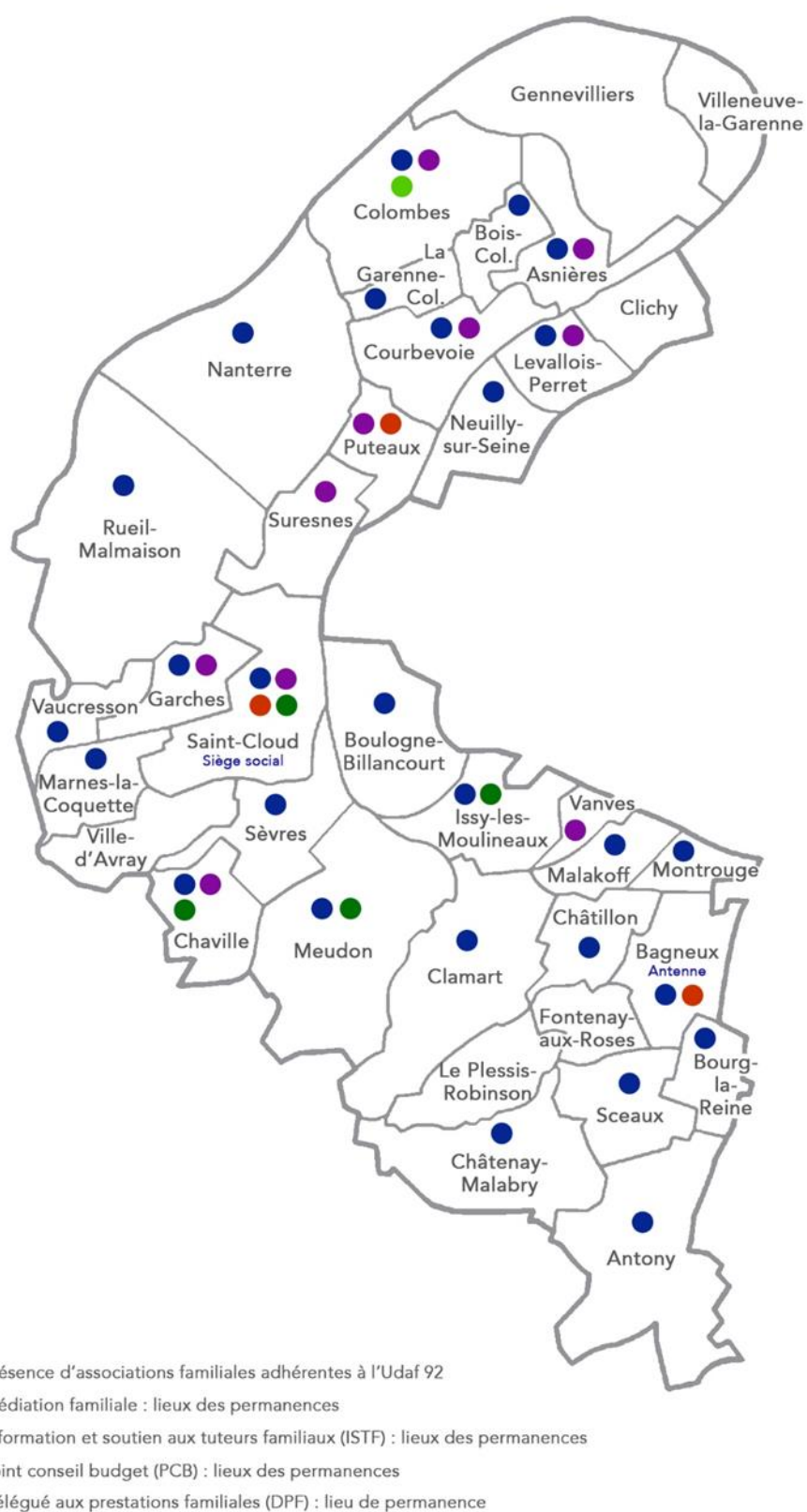
Ce service est également en charge :

- ✓ des mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp) au profit de personnes en difficulté financière percevant des prestations sociales et/ou familiales ;
- ✓ de l'information et du soutien des personnes financièrement fragilisées par l'intermédiaire d'un Point conseil budget. Cette prestation s'adresse à tout public souhaitant améliorer sa situation budgétaire, prévenir une situation de surendettement ou ayant besoin d'un conseil personnalisé ou d'un accompagnement adapté.

Le pôle « Protection juridique des majeurs » met en œuvre des mesures de protection, principalement des curatelles et tutelles, auprès de personnes frappées d'altération de leurs facultés. Le service est chargé :

- ✓ de gestion administrative, budgétaire et patrimoniale de personnes protégées ;
- ✓ d'accompagnement social de la personne protégée ;
- ✓ d'information et soutien technique aux tuteurs familiaux ;
- ✓ de gestion de mandat de protection future.

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.



I – III / Nos valeurs et notre projet institutionnel

La mission de l'Udaf 92 est de promouvoir la famille, de défendre ses intérêts et de soutenir toutes les familles vivant sur le département des Hauts-de-Seine.

I – III – a / Nos valeurs

L'Udaf 92 met en avant les **valeurs partagées** suivantes :

- ✓ la famille, quelle que soit sa situation et sans discrimination ;
- ✓ le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne ;
- ✓ le respect de la vie privée et de la sécurité de la personne ;
- ✓ le maintien des liens familiaux, dans le respect des intérêts et des souhaits de la personne ;
- ✓ la loyauté et le professionnalisme ;
- ✓ la tolérance et l'ouverture d'esprit, la capacité à s'ouvrir à la différence et à ne pas porter de jugement de valeur ;
- ✓ l'empathie et la connaissance d'autrui pour un meilleur accompagnement.

Ses valeurs ont guidé les travaux collectifs rassemblant toutes les parties prenantes de l'union, en 2018, pour la révision de son projet institutionnel.

Elles sont toutes intimement partagées par l'ensemble des professionnels du service PJM.

I – III – b / Notre projet institutionnel "2018 – 2022"

Le projet institutionnel "2018 – 2022" de l'Udaf 92 a été conduit autour de quatre axes principaux d'analyse : son environnement, son fonctionnement interne, le fonctionnement de ses services et ses relations partenariales.

Le résultat de ces travaux a permis la définition des objectifs principaux suivants :

- ✓ mieux se faire connaître dans le réseau associatif départemental ;
- ✓ renforcer ses relations partenariales ;
- ✓ aider ses représentants dans leurs fonctions ;
- ✓ consolider la politique globale de gestion et prévention des risques ;
- ✓ renforcer l'activité des services et/ou la diversifier.

Ces valeurs et principes d'action guident la démarche de tous les acteurs de l'Udaf 92, qu'ils soient militants familiaux, bénévoles ou salariés. Elles assurent que les familles et les personnes sont au cœur des activités.

I - IV / Les valeurs mises en lumière par les professionnels du service de la Protection juridique des majeurs

Parmi les nombreuses valeurs défendues par le service de la protection juridique des majeurs, les professionnels en ont choisi 4 qu'ils souhaitent mettre plus particulièrement en lumière :

- ✓ **l'implication et l'engagement** de l'ensemble des salariés (personnel d'accueil et de gestion électronique de documents, assistantes tutélaires, délégués mandataires, cadres du service). Chaque professionnel met toutes ses compétences et ses savoir-faire au service des personnes en vue de les accompagner et les soutenir. **Cette valeur a été retenue comme la ligne directrice du service ;**
- ✓ **l'accompagnement et la participation des personnes protégées** : l'accompagnement est au cœur du métier de mandataire et il a pour but de travailler l'autonomie des personnes afin de maintenir leurs potentialités et de questionner une évolution possible de la prise en charge. La mesure de protection n'est pas une fin en soi.
Le majeur protégé est au centre de nos préoccupations : il doit pouvoir donner son avis et questionner notre organisation par sa participation à la vie du service ;
- ✓ **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. La courtoisie ne peut pas être une variable d'ajustement.
Le respect c'est aussi celui de la volonté et des choix de la personne protégée ;
- ✓ **le travail en équipe** : au sein du service, les délégués mandataires échangent entre eux dans le respect de la confidentialité des situations et font preuve d'une grande solidarité. 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...) pour une réponse globale aux besoins de leur situation.

« Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin »

II / La protection juridique des majeurs : des mesures spécifiques adaptées aux situations des personnes protégées

Le service PJM de l'Udaf 92 est un service judiciaire autorisé à exercer son activité par le Préfet des Hauts-de-Seine. Il exerce ses missions sur décision du juge des tutelles (juge des contentieux de la protection au sein d'un tribunal judiciaire).

Le service est compétent pour accompagner les personnes qui résident sur l'ensemble du département des Hauts-de-Seine.

II - I / Le cadre législatif et réglementaire de nos missions

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a considérablement fait évoluer les anciennes lois de 1966 et de 1968, en intégrant les services PJM dans le champ de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Elle a consacré la **protection de la personne elle-même** et non plus seulement celle de son patrimoine. Ce changement s'est traduit dans les mots : les « incapables majeurs » ont laissé la place aux « majeurs protégés ». Le texte de loi insiste sur le devoir d'information du majeur protégé et sur la recherche de son consentement aux décisions importantes le concernant. Ainsi, la protection de la personne, la prise en compte de sa volonté, la préservation et un meilleur respect de ces droits essentiels sont réaffirmés. Par ailleurs, les mesures sont dorénavant **limitées dans le temps**.

Elle a, par ailleurs, réitéré avec force les **principes de nécessité, subsidiarité et proportionnalité**³ qui visent à garantir l'effectivité des droits des majeurs protégés dans le cadre des mesures de protection :

- ✓ la nécessité implique qu'une mesure de protection n'est mise en place qu'en cas de reconnaissance, par un médecin choisi sur une liste établie par le procureur de la République, de l'altération des facultés mentales et/ou corporelles de la personne ;
- ✓ la subsidiarité suppose qu'une mesure moins contraignante n'a pas pu suffire à protéger la personne (ex : règles du régime matrimonial) ;
- ✓ enfin, la proportionnalité impose une individualisation de la mesure.

Le législateur de 2007 a également supprimé la tutelle aux prestations sociales adultes (TPSA) pour la remplacer par la mesure d'accompagnement judiciaire (Maj). Il a souhaité opérer une distinction nette : les mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp) et judiciaire sont destinées aux personnes en grande difficulté sociale dont la santé et/ou la sécurité peuvent être compromises en raison de difficultés à gérer des prestations sociales mais qui ne présentent pas d'altération des facultés personnelles. Ces publics fragiles ne relèvent pas de mesures de protection juridique.

Enfin, cette loi a également instauré un nouveau dispositif : le **mandat de protection future**. Il s'agit de la possibilité offerte pour toute personne qui n'est pas protégée, de désigner une ou plusieurs personnes pour la représenter le jour où elle sera incapable d'exprimer sa volonté⁴.

La loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation et de réforme pour la justice a réformé en profondeur des dispositions applicables aux majeurs protégés pour renforcer l'autonomie de ces derniers et notamment :

- ✓ l'interdiction de priver les personnes en tutelle de leur droit de vote ;
- ✓ le mariage ou le Pacs n'ont plus à être autorisés par la personne chargée de la mesure de protection (reste la possibilité de s'y opposer si les circonstances l'exigent) ;
- ✓ le divorce accepté est désormais ouvert aux majeurs protégés ;
- ✓ en matière de santé, l'intervention du juge est limitée aux cas de désaccord entre le majeur protégé et la personne en charge de sa protection ;
- ✓ la suppression des autorisations préalables pour certains actes de nature patrimoniale (ouverture d'un compte bancaire dans la banque habituelle du majeur, clôture d'un compte ouvert en cours de mesure, placements de fonds sur un compte d'épargne, acceptation pure et simple d'une succession, etc.) ;

³ Article 428 du Code civil.

⁴ Article 477 du Code civil.

- ✓ l'assouplissement de l'obligation de réviser les mesures prononcées pour une durée comprise entre 10 et 20 ans entre le 1^{er} janvier 2009 et le 16 février 2015. Les renouvellements obligatoires sont donc limités aux mesures prononcées au cours de cette période pour plus de 20 ans ;
- ✓ la création d'une nouvelle juridiction : les tribunaux d'instance (TI) et de grande instance (TGI) deviennent des tribunaux judiciaires. Par ailleurs, un nouveau magistrat voit le jour : **le juge des contentieux de la protection**.

L'ordonnance n°2020-232 du 11 mars 2020 a, quant à elle, coordonné des dispositions du Code de la santé publique et du CASF qui font référence aux personnes protégées avec les règles du Code civil ce qui a permis de simplifier et de lever de nombreuses contradictions entre les différents textes.

Elle a consolidé le principe de l'autonomie de la personne protégée dans les domaines sanitaire et médico-social qui relèvent de sa sphère personnelle, tout en garantissant la protection de sa personne s'agissant plus particulièrement de ses décisions en lien avec un acte médical (cas dans lesquels les personnes chargées d'exercer une mesure de protection juridique à l'égard d'un majeur doivent intervenir).

II - II / Une activité inscrite dans le schéma régional d'organisation sociale et médico-sociale d'Île-de-France

La réforme de 2007 a soumis l'activité tutélaire au régime des autorisations et agréments. Elle a également prévu l'élaboration dans chaque région, d'un schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des délégués aux prestations familiales (DPF).

Le schéma régional 2015-2020⁵ qui succédait au premier schéma régional 2010-2014⁶, avait pour objet :

- ✓ d'apprécier la nature, le niveau et l'évolution des besoins de la population en matière de protection des majeurs et d'aide à la gestion du budget familial ;
- ✓ de faire l'inventaire de l'offre en matière de protection des majeurs sous ses aspects quantitatifs et qualitatifs ;
- ✓ de déterminer les perspectives et les objectifs de développement de l'offre ;
- ✓ de préciser le cadre de la coopération et de la coordination entre les services PJM et les autres établissements et services, afin de satisfaire tout ou partie des besoins de la population en la matière ;
- ✓ de traduire ces objectifs en actions et d'en prévoir les critères d'évaluation.

À ce jour, un troisième schéma régional Île-de-France est en cours de construction entre la Drieets⁷ et les acteurs de terrain. Néanmoins, à l'heure de la rédaction du présent projet, les circonstances sanitaires n'ont pas permis de mener les travaux à leur terme.

⁵ https://idf.drieets.gouv.fr/sites/idf.drieets.gouv.fr/IMG/pdf/schema_regioe2b5.pdf

⁶ http://www.tutelle-curatelle.com/documents_officiels_mjpm/schreg_ile_de_france_schema_regional_2010_2014.pdf

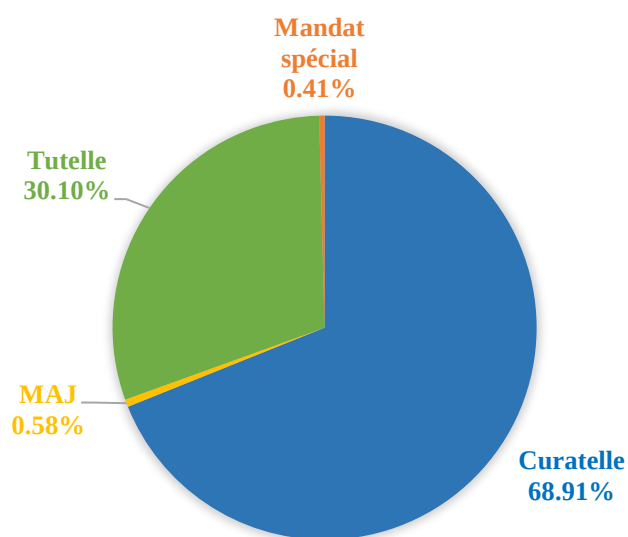
⁷ Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

II - III / Les personnes protégées accompagnées : leur profil, leurs besoins et leurs attentes

II – III - a / Les caractéristiques de la population suivie au sein de notre service

Une proportion plus importante de mesures d'assistance

Au 31 décembre 2020, **70% des 1 216 personnes** en mesure de protection ou d'accompagnement suivies par le service PJM de l'Udaf 92 **sont en curatelle**.



Cette mesure traduit une certaine autonomie des personnes mais, en contrepartie, elle demande aux professionnels un investissement conséquent. En effet, la charge de travail est paradoxalement plus importante pour les mesures d'assistance puisqu'il s'agit de « **faire avec** » et non de « **faire à la place** » comme cela peut s'avérer nécessaire en tutelle.

Pour autant, les contraintes légales, la responsabilité portée par le service, la charge de travail et les injonctions paradoxales auxquelles les mandataires sont confrontés peuvent parfois les conduire à vouloir faire entrer les usagers dans des « formats » ou les faire adhérer à des projets pensés pour eux, et non par eux. **Le développement de l'autonomie ne se décrète pas**, il se travaille sur un temps long et dans une organisation qui le permet.

Exemple d'une action de promotion de l'autonomie des personnes protégées mise en œuvre au service

Le service a changé de paradigme au début de l'année 2018 sur l'épineuse question relative à **la remise de l'excédent de budget**. Cet impératif né de la loi de 2007, n'avait rien d'évident pour les professionnels tant les questions liées à l'argent sont délicates et les pratiques professionnelles anciennes restent parfois prégnantes.

Même si remettre son excédent de revenus à la personne en curatelle est une obligation légale, celle-ci peut se heurter :

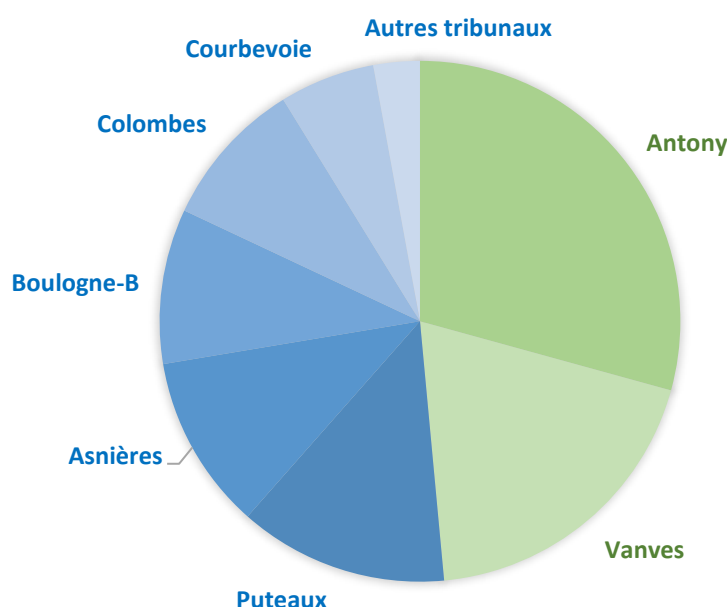
- ✓ à l'inquiétude de la famille et/ou des proches du majeur protégé quand ce dernier est sous l'emprise d'une addiction (alcool, stupéfiants, jeux etc.) ou particulièrement vulnérable (à la merci de personnes peu scrupuleuses) ;
- ✓ à certains partenaires qui ne comprennent pas pourquoi cet argent lui est remis « alors qu'il n'en fait pas bon usage... » ;
- ✓ aux professionnels qui thésaurisent une partie des ressources mensuelles de la personne protégée pour lui constituer un patrimoine ou pour ne pas se retrouver en difficulté de paiement de dépenses imprévues...

Après de nombreux échanges et débats au sein du service, les mandataires ont su faire preuve d'énergie face à ces écueils et forts des retours positifs des personnes en curatelle concernées au 1^{er} chef, cette pratique est devenue en moins de 2 ans, une « bonne pratique » qui fait ses preuves. Elle permet de mettre en lumière l'autonomie de nombreux majeurs protégés par l'utilisation (ou la non-utilisation) de leur excédent. Nous avons également pu constater une baisse importante de manifestations d'agressivité et de conflits de la part des majeurs protégés qui peuvent ainsi disposer plus librement de leur argent et sans avoir à le solliciter expressément.

Cette pratique est si bien ancrée qu'elle a également permis d'organiser un partage d'expériences avec des mandataires d'une UdaF d'un autre département qui restaient sceptiques et craintifs dans sa mise en place.

La moitié des personnes protégées résident dans le sud du département

48,52% des personnes protégées suivies par le service nous ont été confiées par les tribunaux d'Antony et de Vanves et résident dans les communes du sud des Hauts-de-Seine relevant de ces juridictions.



En vue de fournir **une offre de service au plus près des personnes protégées et un accueil de proximité**, l'Udaf 92 a décidé de maintenir une antenne de proximité à Bagneux. En effet, elle permet aux personnes habitant dans le sud du département, de pouvoir plus facilement rencontrer leur mandataire à l'occasion de rendez-vous fixés sur site. Auparavant, les usagers devaient se rendre jusqu'à Saint-Cloud, ce qui était une contrainte très forte car les déplacements en transports en commun au sein de ce département en forme de « banane » sont complexes. Ainsi, pour rejoindre Saint-Cloud depuis Antony, il faut transiter par Paris...

Les mandataires judiciaires travaillent sur un secteur géographique déterminé afin de **permettre une meilleure connaissance du territoire d'intervention et des partenaires positionnés** (assistantes sociales de secteur ou de psychiatrie, réseaux de santé, services d'aide à domicile, etc.) et une optimisation de leurs missions dans l'intérêt des majeurs.

Cette organisation sectorielle est un gage d'efficacité dans l'intérêt des personnes par la connaissance des réseaux mais également par la réduction des temps de trajet des mandataires pour se rendre au domicile des personnes. En effet, il est primordial pour eux d'organiser leurs déplacements en tenant compte de cette difficulté de transport propre à l'Île de France.

Une large majorité de personnes à domicile

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**⁸ » ou en foyer pour personnes handicapées ou âgées mais relativement autonomes ;
- ✓ ceux qui suivent des personnes âgées « **en Ehpad**⁹ ».

En effet, les problématiques des personnes vivant à leur domicile et celles des majeurs « hébergés » ne sont pas analogues. Pour exemple, gérer la situation d'une personne de 40 ans à domicile, avec de faibles revenus, sous le coup d'une procédure d'expulsion et risquant fortement de se retrouver sans domicile fixe, est très différent de la gestion d'un usager de 90 ans fortuné mais esseulé en maison de retraite.

Ces 2 réalités d'un même métier nécessitent de mobiliser des compétences, des environnements, des dispositifs et des partenaires très différents. Il nous apparaît essentiel de maintenir cette spécificité dans notre organisation de travail, de manière à **rester en capacité d'offrir une prise en charge individualisée à la hauteur des besoins des personnes accompagnées et de leurs attentes**.

Une disparité des niveaux de ressources

La question des revenus, à mettre en lien avec l'incontournable nécessité de l'équilibre du budget, est un élément clé du travail du mandataire. Chaque situation est étudiée à la lueur des droits sociaux et patrimoniaux acquis, à ouvrir ou à renouveler (allocation adulte handicapé, retraites principale et complémentaire, allocation logement, pension d'invalidité, aides sociales ...).

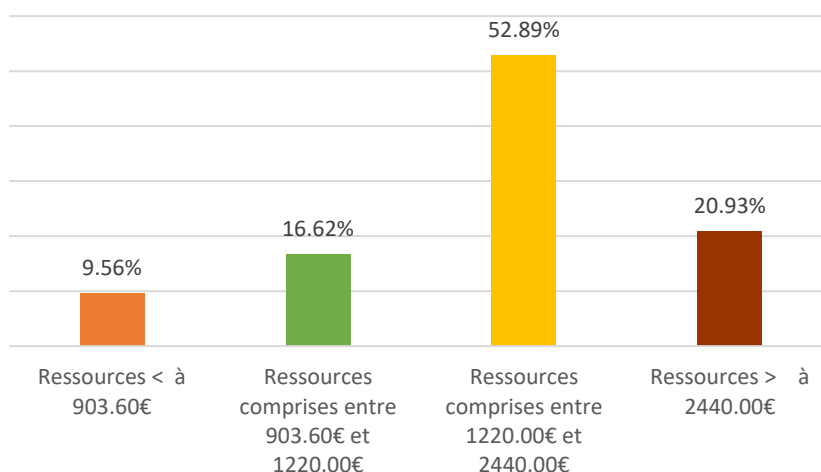
⁸ On entend comme étant « à domicile », les personnes qui habitent un logement individuel et/ou avec des parties communes, en capacité de vivre en autonomie, ou sans domicile fixe.

⁹ Ces personnes souffrent de perte d'autonomie et résident « en établissement pour personnes âgées dépendantes, ou à l'hôpital dans des unités relevant du soin (USLD).

✓ Un niveau moyen de ressources au-dessus du seuil de pauvreté :

Par leurs actions, les professionnels réduisent le nombre de personnes vivant sous le seuil de pauvreté¹⁰ et évitent, autant que faire se peut, la perte de leur logement. C'est ce que révèle une étude nationale¹¹ sortie en septembre 2020, en vue de rendre plus visible les multiples actions des mandataires et conséquemment les gains générés par la protection juridique des majeurs en France.

Cette étude nationale conforte les statistiques chiffrées du service PJM de l'Udaf 92, puisque pour plus de 50% des personnes accompagnées, le niveau des revenus se situe entre 1 et 2 smic soit entre 1 220€ et 2 440€ par mois.



✓ Une hétérogénéité des ressources qui nécessite des modalités d'intervention et des compétences variées :

La question du niveau des revenus, et plus généralement celle du patrimoine, n'est pas anodine dans la gestion des mesures de protection. En effet, la gestion de faibles ressources ou d'un patrimoine mobilier/immobilier conséquent nécessitent des compétences spécifiques multidisciplinaires.

Ainsi, face à une situation financière délicate et/ou à un budget déséquilibré, le délégué élabore un diagnostic qu'il partage avec la personne accompagnée : des démarches seront proposées à cette dernière pour qu'elle fasse valoir ses droits ou que le mandataire s'en charge si elle n'est pas en capacité de le faire. Il peut s'agir de demandes de prestations (demande de pension d'invalidité, rétablissement d'un droit à Pôle emploi, liquidation de retraite, demande d'allocation personnalisée d'autonomie...) ou de constitutions de dossiers (démarches auprès des créanciers en vue de trouver un accord, demande auprès de la commission de surendettement de la Banque de France...).

L'objectif poursuivi consiste :

- ✓ dans un 1^{er} temps, à dégager une trésorerie permettant d'envoyer des fonds afin de subvenir aux besoins primaires de la personne ;
- ✓ dans un 2^{ème} temps, à tenter de sécuriser la situation budgétaire en vue de parvenir au règlement régulier des charges courantes (loyer, énergie, assurances, etc.).

¹⁰ Seuil de pauvreté : moins de 1 063€/mois.

¹¹ Étude menée par le cabinet Citizing : « Protection juridique de majeurs : Et si ça n'existait pas »
<https://drive.google.com/drive/folders/166qKv7vItaTH3RrphY5WmGoLxYOknpGQ>

La difficulté réside principalement dans la multiplicité des dispositifs légaux et dans les délais de traitement tardif des dossiers, si bien que l'inconfort d'une situation peut durer plusieurs mois avec ce qu'elle engendre de tensions et d'inquiétudes, voire d'agressivité de la part du majeur protégé et/ou de son entourage.

À l'inverse, la gestion des patrimoines importants qu'ils soient mobiliers et/ou immobiliers, requière une certaine connaissance en placements financiers bancaires et assurantiels, en gestion de biens immobiliers et de SCI (location, vente, actes de conservation), en fiscalité, etc. Aussi, en fonction de l'importance des avoirs, le service peut avoir recours à un conseiller en gestion de patrimoine quand la complexité de la situation l'exige.

En conséquence, en fonction des situations personnelles des majeurs protégés, le mandataire doit tout à la fois connaître les dispositifs sociaux permettant de stabiliser une situation financière fragilisée voire inextricable ; et savoir assurer une gestion prudente, diligente et avisée de patrimoines parfois très importants quitte à s'entourer de professionnels aguerris.

Des profils de personnes complexes à accompagner confiées à notre service

Les magistrats nous confient particulièrement les mesures de personnes souffrant de troubles psychiques et psychiatriques.

✓ Typologies des profils des personnes protégées selon les études de l'ANCREAI et du cabinet Citizing :

Compte tenu des règles qui s'imposent à notre service¹², il ne nous est pas possible d'enregistrer, et donc d'extraire, des données médicales concernant les troubles dont sont atteints les majeurs protégés et qui ont donné lieu à l'ouverture d'une mesure de protection. Pour autant, l'étude de l'ANCREAI¹³ a défini 16 profils spécifiques qui peuvent être regroupés en 4 grandes catégories, comme l'a relevé le cabinet Citizing¹⁴.

Ainsi, selon cette enquête nationale :

- 44% des personnes accompagnées sont atteintes de troubles psychiques ;
- 30% sont en situation de handicap ;
- 23% sont atteintes de troubles liés à l'âge ;
- 3% « autres ».

À la présence de ces troubles psychiques viennent souvent s'ajouter d'autres facteurs de vulnérabilités (personnes bénéficiaires de RSA, d'ASS et/ou vivant en CHU ou CHRS¹⁵).

✓ Des profils différents qui varient selon la catégorie de mandataires...

Toujours selon l'étude de l'ANCREAI, 1/3 des majeurs protégés dont la mesure est gérée par un service mandataire ont un profil « handicap psychique », alors qu'une situation sur trois accompagnée par un mandataire exerçant à titre individuel correspond à une situation de dépendance liée à l'avancée en âge¹⁶.

¹² Règles relatives au RGPD (Règlement général européen sur la protection des données du 23 mai 2018) qui prévoit que seules les données strictement nécessaires à l'activité peuvent être enregistrées (et conservées sous réserve).

¹³ « Étude relative à la population des majeurs protégés : profils parcours et évolutions » - DGCS - ANCREAI – Mai 2017, page 41
http://www.creai-pdl.fr/images/rapportfinal_mjpm_ancreai_dgcs_mai2017.pdf

¹⁴ Étude Citizing, page 12.

¹⁵ RSA (revenu de solidarité active), ASS (allocation de solidarité spécifique), CHU (centre d'hébergement d'urgence= 115 ou Samu social), CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale).

¹⁶ Étude ANCREAI, page 42.

✓ ... et qui ne se démentent pas au service PJM de l'Udaf 92 :

Le service est depuis plusieurs années maintenant, majoritairement désigné pour gérer les mesures de personnes présentant des troubles psychiatriques très importants et des conduites addictives (alcool, stupéfiants, jeux d'argent...) soit dans le cadre d'un premier mandat, soit suite à la demande de dessaisissement d'un autre mandataire (associatif ou individuel) suite à des problèmes de violence. Ces prises en charge complexes entraînent malheureusement trop fréquemment des comportements agressifs qui ne facilitent pas l'exercice des mesures et participent à la survenance de risques psychosociaux chez les salariés.

Face aux insultes, menaces et dégradations du matériel, des rappels à l'ordre sont adressés au majeur protégé et des courriers d'information relatant les faits sont envoyés au magistrat. Selon le degré de violence manifesté, une plainte peut également être déposée auprès des autorités judiciaires. Dans cette situation, une demande de décharge est réalisée auprès du juge des tutelles : en effet, défendre les intérêts d'une personne alors que le service a porté plainte à son égard met les professionnels et l'Udaf 92 dans une position de « juge et partie » intenable.

Pour autant, et malgré les faits graves rapportés, les décharges provenant des tribunaux sont souvent très tardives voire rejetées, contraignant les mandataires à poursuivre l'exercice d'une mesure alors même que le majeur protégé a été menaçant, insultant ou violent.

Le travail entre la personne protégée et la personne chargée de sa protection ne peut se faire au détriment d'un certain respect et de comportements appropriés. Les salariés ont conscience des difficultés rencontrées par les personnes, de leurs troubles et font leur possible pour tenter de les résoudre. Malgré tout, ils ne peuvent pas être le réceptacle des pulsions et violences qui envahissent certains majeurs protégés. Une relation d'aide dans ce contexte est impossible. Par ailleurs, la santé et la sécurité des professionnels doivent également être assurées.

D'après un sondage mené auprès des délégués mandataires de l'Udaf 92, à cette donnée vient s'ajouter une difficulté croissante repérée par ces derniers, concernant la santé des majeurs protégés puisqu'un trop grand nombre d'entre eux n'ont aucun suivi psychiatrique ou psychologique mais le nécessiteraient.

II – III – b / Les besoins des personnes protégées confiées à notre service

Afin d'identifier ces besoins, un sondage a été réalisé auprès des majeurs protégés et des professionnels au mois d'avril 2021 : 57 personnes accompagnées ont répondu à ce sondage et 13 mandataires, soit 5% des usagers et 55% des professionnels.

Les mandataires ont identifié 5 grands enjeux concernant l'accompagnement des personnes, rapportés ici selon l'ordre d'importance qu'ils ont défini :

1. la santé ;
2. le logement ;
3. l'ouverture et le maintien des droits ;
4. le budget et la situation financière et patrimoniale ;
5. la citoyenneté.

Les besoins principaux identifiés par les délégués mandataires :

En matière de santé des personnes protégées,

- ✓ **importance d'avoir un médecin traitant** identifié pour chaque majeur protégé, en vue notamment du renouvellement des droits et des mesures, mais aussi dans le cadre de l'organisation du maintien au domicile ;
- ✓ besoin d'**orienter les personnes vers un suivi médical** classique et notamment vers une prise en charge psychiatrique si nécessaire ;
- ✓ nécessité de maintenir une continuité des soins afin d'**éviter les ruptures de prise en charge médicale** (mobilisation des professionnels de santé, infirmières ...) ;
- ✓ utilité de **contribuer à la mise en place d'une coordination médicale** dans l'intérêt des usagers ;
- ✓ **rôle « d'alerte »** des délégués qui sont parfois les seuls interlocuteurs professionnels d'une situation complexe.

En matière de logement,

- ✓ **obtention d'un logement** indépendant ou semi-indépendant (foyer logement, maison relais...) ou d'une place en structure (foyer d'accueil médicalisé, maison d'accueil spécialisé, Ehpad...) ;
- ✓ mise en place d'un **maintien à domicile** en vue de favoriser l'autonomie et/ou pour limiter ou faire cesser des troubles du voisinage, paiement du loyer/négociation d'un échéancier pour éviter une expulsion et garder un toit ;
- ✓ **adaptation** du logement de personnes en situation de handicap ou âgées (installation d'une douche), travail sur le désencombrement et/ou l'insalubrité (recours à des entreprises de nettoyage, de désinsectisation...).

En matière d'ouverture et de maintien des droits,

- ✓ **obtention ou renouvellement** de titres liés à l'**identité des personnes** (carte d'identité, titre de séjour, passeports) permettant d'ouvrir ou de maintenir des droits ;
- ✓ **ouverture ou renouvellement** de droits liés à la perception des ressources (dossier MDPH, CAF...), des droits à la santé (complémentaire santé solidaire...) ;
- ✓ traitement des **dossiers juridiques** (liquidations de successions, ventes immobilières...) et recours si besoin à un avocat ou un huissier (dossier d'aide juridictionnelle).

En matière budgétaire / financière,

- ✓ **co-construction du budget** mensuel moyen en priorisant les charges fixes incompressibles, négociation de délais de paiement avec les éventuels créanciers, dépôt d'un **dossier de surendettement** auprès de la Banque de France au besoin ;
- ✓ travail sur l'**autonomie de gestion budgétaire** des majeurs protégés par la multiplication du recours aux cartes de paiement quand cela est possible, par la remise de l'**excédent des revenus** aux personnes en curatelle, par l'adaptation de la périodicité des remises de fonds en fonction des capacités de chaque personne ;
- ✓ **proposition pour effectuer des placements financiers** en épargne disponible (livret A, LEP...) ou appel à des conseillers en gestion patrimoniale au vu de l'importance du patrimoine.

En matière de citoyenneté,

- ✓ **informations régulières** des personnes protégées sur leurs droits et accompagnement sur leur mise en œuvre (changement de la réglementation sur le mariage, le droit de vote, aide à l'inscription sur les listes électorales, ...) ;
- ✓ multiplication du partenariat en vue d'**insérer professionnellement** les usagers (milieu ordinaire ou adapté de type Esat...) ;
- ✓ **information des acteurs** intervenant auprès des personnes sur les droits de ces dernières en vue de permettre leur intégration dans la société, **les mesures de protection ne les privant pas de leur place de citoyen.**

II – III – c / Les attentes des personnes accompagnées par notre service

Le sondage réalisé auprès des personnes accompagnées a permis de mettre en lumière des attentes assez différentes des besoins centraux repérés et exprimés par les mandataires sur les mêmes thématiques.

En matière de santé,

- ✓ **plus de la ½ des personnes ayant répondu signalent ne pas rencontrer de problèmes de santé** ou bien en avoir mais se sentir autonomes pour les gérer ;
- ✓ ils souhaitent, en revanche, que des demandes d'aides financières concernant les soins dentaires et optiques soient effectuées ;
- ✓ certains indiquent ne pas vouloir entrer dans un parcours de soins car les médecins leur diraient « craindre » de ne pas être réglés de leurs honoraires.

En matière de logement,

- ✓ plus du ⅓ des personnes répondent ne pas avoir de complications sur le sujet du logement ;
- ✓ pour ceux qui en rencontrent, les principales difficultés se situent autour de **travaux ou de réparations non exécutés** qui seraient à la charge du bailleur, de **demandes d'amélioration** de leur habitat avec des achats qui seraient à leur charge ;
- ✓ 10% des situations des personnes interrogées signalent des **problèmes de voisinage** ou de **squats** dans leur logement ;
- ✓ Enfin, la question du **manque de disponibilités des logements sociaux** sur le département est une préoccupation pour quasiment 10% des usagers qui ont répondu rencontrer des problématiques de **logement dégradé et/ou insalubre** sans possibilité de retrouver un logement digne et pérenne.

En matière d'ouverture et de maintien des droits,

- ✓ **les ¾ des personnes indiquent être au courant de leurs droits et savoir qu'ils sont ouverts** (auprès de la CAF, de la CPAM, des caisses de retraite...) ;
- ✓ de l'autre côté du spectre, 10% répondent ne rien savoir de leur situation ou ne pas vouloir s'en soucier ;
- ✓ certains aimeraient pouvoir **obtenir des accès directs** à leur situation via les sites Internet des organismes (CAF, établissements bancaires...).

En matière budgétaire / financière,

- ✓ **plus de 8 personnes sur 10 répondent avoir une bonne compréhension de leur budget** et des relevés de gestion... ;
- ✓ ... alors que pour **1 personne sur 10, ces notions sont complexes** à comprendre ;
- ✓ la question de la mise à disposition de leur argent en cas d'hospitalisation est une réelle difficulté.

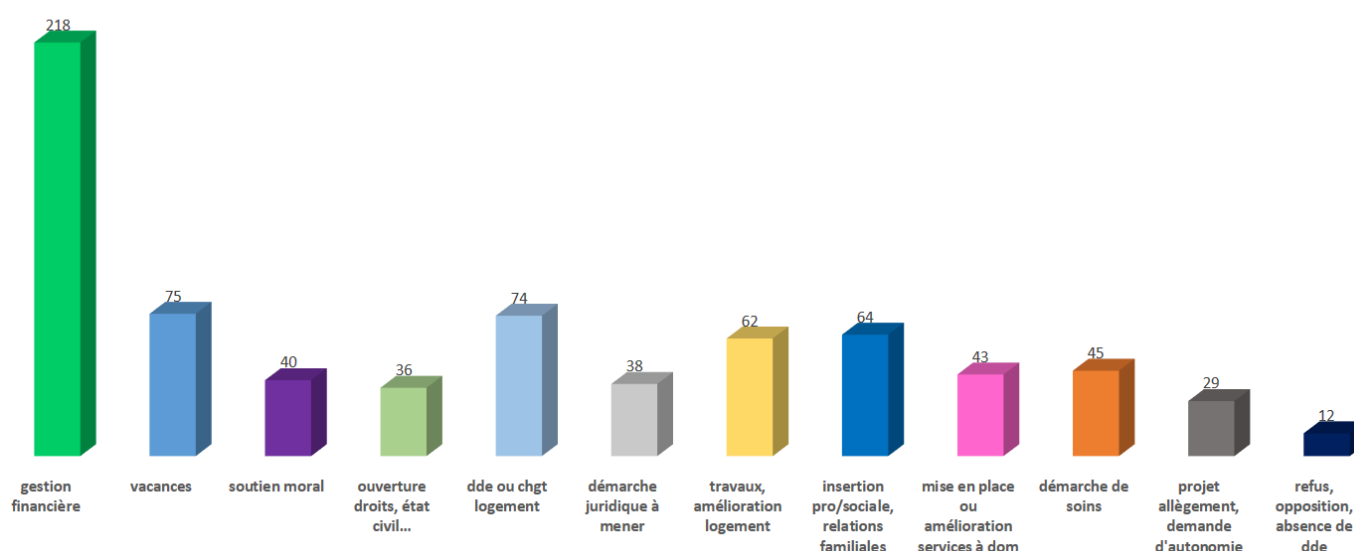
En matière de citoyenneté,

- ✓ **les ¾ des répondants disent ne pas rencontrer de difficultés** à exercer leurs droits de citoyens, alors que **certains indiquent qu'il faut « batailler »** pour pouvoir les exercer (un peu plus d'1 sur 20) ;
- ✓ d'autres pensent ne plus avoir de droits compte tenu de la mesure de protection ou ne pas vouloir les exercer (quasiment 1 sur 10) ;
- ✓ enfin, certains seraient intéressés pour participer à des **sessions d'informations** sur les droits qu'ils peuvent faire valoir (un peu plus d'1 sur 20).

Notre synthèse pour conclure,

À l'issue de ces résultats, des écarts importants apparaissent entre les attentes exprimées par les personnes accompagnées et les besoins soulevés par les délégués mandataires.

En réalité, l'exploitation des documents individuels de protection des majeurs (DIPM) dans lesquels sont formalisées les attentes de ces derniers et dont le panel est plus étendu, reprend plus largement les enjeux soulevés par les professionnels comme en matière de gestion financière, de logement ou de démarches de soins.



Les personnes qui se sont le plus largement exprimées dans le cadre du sondage réalisé, semblent être celles dont le degré d'autonomie et la compréhension de leur situation apparaissent plus importantes.

II – III – d / Mise en perspective par, et pour, le service PJM

Pour conclure, le service PJM de l'Udaf 92 accueille principalement des personnes dites « à domicile » en curatelle nécessitant un accompagnement renforcé à la gestion et à l'autonomie. À ces mesures s'ajoutent des situations complexes de personnes souffrant de forts troubles psychiques (liés ou non à des addictions) présentant des manifestations d'agressivité et de violence (de la personne elle-même ou de son environnement) pour lesquelles le suivi ne peut être assuré par des mandataires individuels selon les tribunaux de proximité.

Dans ce contexte, les manifestations de violences, la « lourdeur » des mesures et la charge de travail pesant sur les salariés du service toutes catégories confondues, sont inévitablement croissantes.

Par ailleurs, un certain décalage entre les besoins repérés par les mandataires et les attentes exprimées par les majeurs protégés se dessine mais reste toutefois explicable par le mode de concertation des usagers (sondage). En effet, même si celui-ci s'est principalement effectué par téléphone entre la personne accompagnée et le mandataire, la compréhension de certaines questions est apparue parfois complexe pour les bénéficiaires. Ainsi, les majeurs protégés qui ont pu y répondre entièrement ou presque, sont ceux dont les capacités sont les moins altérées et qui font preuve d'une plus grande autonomie sur tout ou partie des champs explorés.

L'extraction des données contenues dans les DIPM montre davantage la convergence des points de vue entre les attentes de la majorité des personnes protégées et les besoins exprimés par les délégués.

Enfin, il est satisfaisant de remarquer que la grande majorité des personnes protégées sondées :

- ✓ indique être informées de leurs droits et rassurées sur leur suivi ;
- ✓ ont une bonne compréhension de leur budget et de leur relevé de gestion bancaire ;
- ✓ indique ne pas rencontrer de difficultés à exercer leur citoyenneté.

II – IV / Des mesures de protection adaptées aux situations des personnes

II – IV – a / Les différentes mesures suivies par le service

✓ La mesure d'accompagnement judiciaire¹⁷

Cette mesure est destinée à **rétablir l'autonomie** de l'intéressé **dans la gestion de son budget**. Il n'y a pas d'altération des facultés de la personne ; cette dernière conserve sa capacité juridique.

Le mandataire judiciaire perçoit tout ou partie des prestations sociales mentionnées dans la décision du tribunal, sur un compte ouvert au nom du bénéficiaire et l'accompagne dans la gestion de son budget.

C'est une action éducative et budgétaire personnalisée spécifique dont la durée maximale est de 2 ans, renouvelable 1 fois.

✓ La sauvegarde de justice avec constitution d'un mandataire spécial¹⁸

Il s'agit d'une mesure de protection temporaire dans l'attente de l'instruction du dossier de la personne à protéger par le juge des tutelles. La personne conserve sa capacité juridique.

¹⁷ Article 495 du Code de l'action sociale et des familles.

¹⁸ Articles 425 et 433 du Code civil.

Les missions du mandataire portent uniquement sur certains actes de gestion qui sont strictement énoncés et limités par l'ordonnance du tribunal.

La durée maximale de la sauvegarde de justice est de 1 an.

✓ **La curatelle aux biens et/ou à la personne** ¹⁹

Une altération des facultés de la personne est médicalement constatée et permet la mise en place de la mesure de protection juridique. Sa durée maximale est de 5 ans renouvelable (dans la limite de 10 ans avec l'avis d'un médecin expert pour des personnes dont l'altération est très importante et invalidante).

En fonction du degré d'altération des facultés et du niveau d'autonomie de la personne à protéger, le magistrat peut prononcer 3 types de curatelle : la curatelle simple, la curatelle aménagée ou la curatelle renforcée.

Quelle que soit la curatelle :

- ✓ **une collaboration étroite entre le majeur protégé et le mandataire est indispensable pour le bon fonctionnement de la mesure ;**
- ✓ **les actes effectués sur le patrimoine nécessitent une double signature : celle du majeur protégé et celle du curateur.**

En revanche, **les actes strictement personnels** (choix du lieu de résidence, soins médicaux, autorité parentale...) **relèvent de la compétence exclusive de la personne protégée.**

✓ **La curatelle simple**

La personne protégée accomplit seule les actes de gestion courante (paiement du loyer et des charges fixes, démarches de renouvellement de droits, etc.) mais doit être assistée de son curateur pour tous les actes importants de la vie (opérations sur les comptes d'épargne, vente immobilière...). Le curateur délivre aide et conseil auprès de la personne à sa demande. Il s'assure selon une certaine régularité, que les droits sont ouverts et qu'il n'y a ni dettes, ni incidents sur le compte courant.

✓ **La curatelle aménagée**

Comme en curatelle renforcée, la mission du curateur consiste à percevoir les revenus de la personne protégée et à régler ses dépenses auprès des tiers à partir d'un compte bancaire ouvert à son nom. Toutefois, à la différence de la curatelle renforcée, le juge des tutelles décide que **certaines actes de gestion courante sont accomplis par la personne protégée seule** (paiement de certaines charges, mise à disposition d'une carte de paiement...).

✓ **La curatelle renforcée**

Le curateur perçoit les revenus et les affecte au paiement des charges de la personne protégée. Il procède au **reversement de l'excédent des revenus** sur un compte bancaire laissé à la disposition de cette dernière.

Le majeur protégé est assisté de son curateur dans tous les actes importants de la vie quotidienne.

¹⁹ Articles 425, 440 et 472 du Code civil.

La tutelle aux biens et/ou à la personne ²⁰

Compte tenu de l'état de santé et du degré d'autonomie dégradé de la personne, le tuteur agit en représentation de cette dernière à l'exclusion des actes strictement personnels (soins médicaux, lieu de résidence, autorité parentale...).

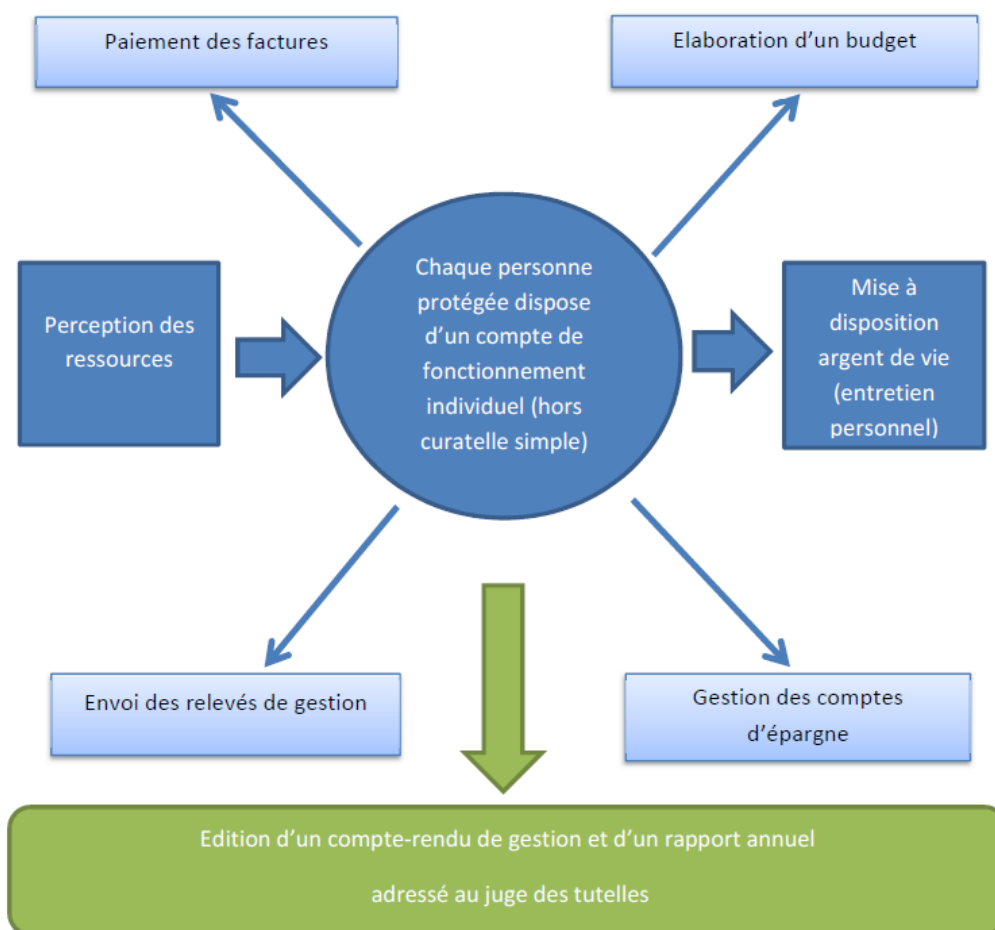
La durée maximale de la mesure et les conditions de renouvellement sont identiques à celles de la curatelle.

Le tuteur représente le majeur protégé dans tous les actes de la vie civile. Il gère seul ses revenus, paie ses dépenses courantes et met à sa disposition une somme d'argent pour ses besoins personnels. Les actes concernant la gestion du patrimoine sont soumis à l'autorisation du juge des tutelles. Néanmoins, la personne protégée peut être spécifiquement autorisée par le magistrat à réaliser certains actes (testament...).

II – IV – b / Nos prestations

Le service assure une gestion administrative, budgétaire, financière et patrimoniale auprès des personnes dont elle assure le suivi et les accompagne vers un retour à l'autonomie ou veille au maintien de la plus importante autonomie possible.

Les missions s'exercent en lien avec le bénéficiaire autour des domaines suivants ...



²⁰ Articles 425 et 440 du Code civil.

...et consistent à :

- ✓ rencontrer la personne afin de lui présenter le service et l'informer du fonctionnement de la mesure ;
- ✓ prévenir tous les organismes de la décision de protection (créanciers tels que bailleur, fournisseur d'énergie, sécurité sociale, organisme de mutuelle...) ;
- ✓ percevoir les ressources du majeur protégé sur un compte bancaire individuel dit « de fonctionnement » ouvert à son nom (sauf curatelle simple) ;
- ✓ établir un budget en concertation avec la personne protégée, et le revoir périodiquement ;
- ✓ régler les dépenses et organiser une remise de fonds pour les besoins personnels du quotidien selon une périodicité décidée en commun avec la personne en fonction de son autonomie ;
- ✓ réaliser un inventaire du patrimoine au début de la mesure pour le magistrat (inventaire des meubles meublants, liste des patrimoines mobilier et immobilier, budget mensuel moyen et état des dettes) ;
- ✓ évaluer les besoins et recueillir les attentes de la personne dans le cadre d'un document individuel de protection des majeurs (DIPM) ;
- ✓ accompagner cette dernière dans la réalisation de son projet de vie en mettant en place un suivi régulier pour évaluer et favoriser son autonomie ;
- ✓ rendre compte de la gestion réalisée et établir un rapport annuel de situation au juge des tutelles.

L'intervention de la personne chargée de la protection est déterminée par la nature de l'acte à accomplir. Il existe 3 catégories d'actes :

- ✓ les **actes conservatoires** visent à sauvegarder un droit ou un bien matériel (réparation urgente d'une toiture abîmée suite à une tempête par exemple...) ;
- ✓ les **actes d'administration** sont des actes dénués de risque anormal (paiement d'une facture, achat d'un bien d'équipement courant, etc.) ;
- ✓ à l'inverse, les **actes de disposition** sont des actes qui engagent le patrimoine de la personne protégée (vente d'un bien immobilier, résiliation du bail d'habitation, acceptation ou renonciation à une succession...).

Cette qualification des opérations entraîne l'application d'un régime propre. Ainsi, « **le tuteur accomplit seul les actes conservatoires et (...) les actes d'administration** nécessaires à la gestion du patrimoine de la personne protégée »²¹ mais « **...ne peut, sans y être autorisé par (...) le juge, faire des actes de disposition** au nom de la personne protégée »²².

De son côté, « **la personne en curatelle ne peut, sans l'assistance du curateur, faire aucun acte qui, en cas de tutelle, requerrait une autorisation du juge** »²³.

Une liste non exhaustive et une répartition des actes a été établie par décret²⁴, elle permet de guider l'action du mandataire.

²¹ Article 504 du Code civil.

²² Article 505 du Code civil.

²³ Article 467 du Code civil.

²⁴ Décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008.

Cette classification des opérations de gestion est essentielle dans la mesure où elle détermine les cas dans lesquels le majeur protégé peut faire seul certains actes, et les cas où il doit être assisté ou représenté.

Il en résulte que les actes que la personne protégée peut conclure seule, ou a conclu seule alors que l'assistance de son curateur est requise, peuvent faire l'objet d'une action "en rescision pour lésion" ou en "réduction pour excès" s'ils sont déséquilibrés ou déraisonnables dans leur contenu (souscription d'un contrat de téléphonie trop onéreux, facturation de prestations d'un artisan sans rapport avec les travaux réalisés, ...).

II – IV – c / Nos objectifs pour le service 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.

Au-delà des objectifs définis au regard des attentes des personnes protégées et des professionnels, le service est confronté à une situation de ressources humaines préoccupante ayant des effets sur l'activité et la qualité des accompagnements. En effet, les mandataires judiciaires s'efforcent au quotidien d'accompagner les projets de vie des majeurs protégés et de veiller à la protection de leurs intérêts dans des conditions difficiles. **La charge de travail augmentée au fil des réformes, conjuguée à une nette dégradation de la situation individuelle des personnes (logement, revenus, santé, etc.), à des actes de violence verbale et physique, à un manque de reconnaissance du métier induisant notamment une faiblesse des salaires ont signé une très nette désaffectation de la profession.** Le service se trouve depuis plusieurs années en difficulté pour stabiliser son équipe de mandataires et fonctionner sereinement : démissions et turn-over de l'ordre de 30% du personnel par an, temps consacrés aux démarches de recrutement chronophages, formations permanentes de jeunes professionnels, épuisement de l'encadrement, fuite de compétences, etc. **Ainsi, recruter et stabiliser l'équipe est essentiel pour le bon fonctionnement du service PJM et devient un objectif primordial en soi.**

Missions du service	Objectifs généraux déclinés des missions / enjeux et besoins du public	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'Etat 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'arrêts 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	✓ 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.

pas, par d'autres formes de participation prévues par le même article. »		✓ 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 ; ✓ Harmoniser les modes de calculs et de restitution de l'excédent remis aux personnes.	✓ 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 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.

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

III – I / La prise en compte de recommandations spécifiques de bonnes pratiques professionnelles

Le service relève du champ de la loi du 2 janvier 2002 qui réfère aux droits des usagers et pose le principe de l'obligation de leur information, de leur consultation et de leur participation au fonctionnement du service social qui les prend en charge. Ce point conditionne, à terme, le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement du service.

Plusieurs recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'Anesm (aujourd'hui HAS²⁵) 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** »²⁶.

Trois ans après l'entrée en vigueur de la réforme de 2007, cette publication avait pour objectif de donner des repères aux professionnels en vue de :

- ✓ rendre effectif la participation des usagers à la vie des services ;
- ✓ promouvoir l'autonomie des personnes protégées.

Elle reste au cœur de nos missions et a régulièrement fait l'objet de présentations puis de discussions à l'occasion des réunions de service. Elle est une référence qui fait partie de la documentation transmise aux mandataires nouvellement recrutés, comme le sont également les textes de loi qui régissent notre activité (loi 2002-2, réforme de 2007, loi de programmation et de réforme pour la justice de 2019, ...).

Par ailleurs, au-delà des RBPP de la HAS²⁷, des groupes de travail sont couramment constitués dans la profession, soit au niveau national, soit sous l'égide de l'inter-fédération nationale PJM constituée des 3 principales unions et fédérations d'associations tutélaires (Fnaf, Unaf et Unapei).

Faisant suite à un groupe de travail « éthique et déontologie » créé par l'Unaf il y a de nombreuses années, un référentiel a pu voir le jour autour de la **réflexion éthique des MJPM**²⁸. Ce guide a été construit par, et pour des professionnels, en vue de fournir des repères méthodologiques pour mener une réflexion éthique sur les pratiques des mandataires afin de les améliorer mais également de partager leurs expériences.

²⁵ Haute autorité de santé.

²⁶ https://www.has-sante.fr/jcms/c_2836363/fr/participation-des-personnes-protgees-dans-la-mise-en-oeuvre-des-mesures-de-protection-juridique. 2012.

²⁷ « Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux », RBPP octobre 2010 :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835426/fr/le-questionnement-ethique-dans-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux

²⁸ « Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs », RBPP août 2021.

https://www.unaf.fr/IMG/pdf/dgcs_reperes_ethiques_mjpm_vf-2.pdf

L'outil a été structuré autour de 4 activités clés et spécifiques à la protection juridique des majeurs :

1. informer, communiquer et dialoguer ;
2. évaluer, analyser et apprécier ;
3. assister et représenter ;
4. rendre compte, saisir et alerter.

Ce guide est également construit autour de questionnements concrets que se posent les professionnels et développe des notions sur lesquelles nous sommes régulièrement en réflexion. Ainsi, « la volonté, le discernement et le consentement » du majeur protégé ou encore « la réflexion, la collaboration et la responsabilité » en sont deux exemples.

Il propose enfin plusieurs façons de développer une réflexion éthique et d'en mener la démarche au sein d'un service PJM.

La réflexion éthique est évidemment présente au sein du service mais n'est pour le moment pas formalisée dans le cadre d'une instance. Elle s'exerce au cours de rencontres informelles entre mandataires, entre cadres, entre mandataires et cadres, à l'occasion de groupes entre pairs mais également lors de séances d'analyse de la pratique professionnelle réalisée par 2 psychosociologues extérieurs à l'institution.

Compte tenu des enjeux pour tous de ces références éthiques, nous projetons de nous saisir de ce nouvel outil pour permettre une réflexion plus élaborée et sous une forme plus structurée au sein de service.

III – II / Un service ouvert sur son environnement

III – II – a / Notre stratégie d'ouverture et de communication

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.

Il est donc essentiel que le mandataire connaisse et développe son propre réseau de partenaires :

- ✓ en prévoyant des visites à domicile conjointes avec les partenaires concernés pour évaluer la situation ;
- ✓ en organisant des réunions de synthèse ou en participant à celle organisées par d'autres acteurs ;
- ✓ en produisant des comptes rendus à destination des partenaires, permettant d'acter les orientations définies par et pour la personne ;
- ✓ en rédigeant des notes d'information à destination du juge des tutelles pour le tenir informé.

Le travail en partenariat est un enjeu essentiel permettant d'assurer le mandat de protection. Il est un élément constitutif des missions confiées. L'accompagnement de la personne nécessite une approche globale et un partage d'idées dans le respect de notre obligation de discrétion, en vue de rechercher la collaboration du plus grand nombre pour répondre aux besoins du majeur protégé.

III – II – b / Un réseau partenarial étoffé

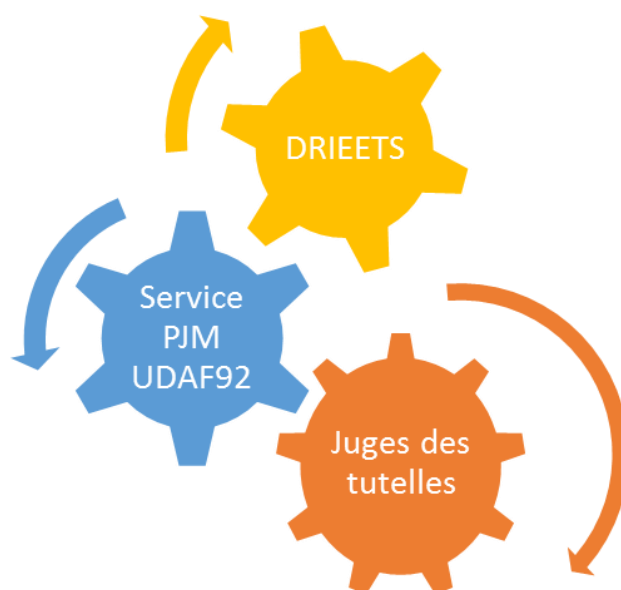
Ainsi, le travail de partenariat est une condition essentielle de l'accompagnement complet de la personne, de l'acquisition/restauration de son autonomie et doit permettre un gain de qualité dans nos interventions.

- ✓ Nos partenaires institutionnels conditionnant l'activité du service

Le service PJM est placé sous l'autorité de l'État qui lui délivre une autorisation d'exercer pour une durée de quinze ans. En l'occurrence, cette autorisation a été donnée à l'Udaf 92 par un arrêté préfectoral de 2010.

À ce titre, le service compte 2 partenaires indispensables à son exercice :

- **la Drieets**²⁹, notre autorité d'autorisation, de contrôle, de tarification et de financement. Chaque année, nous rendons compte de notre activité auprès de la Drieets. Nous lui adressons nos budgets prévisionnels de fonctionnement et les comptes administratifs de l'année écoulée ;
- **les magistrats des tribunaux de proximité** pour la partie « activité » puisque le service n'existe que si, et seulement si, les juges des tutelles le 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 :

- les services des collectivités territoriales : conseil départemental, MDPH, CCAS, Clic ou coordination gérontologique... ;
- les réseaux de santé, les services de psychiatrie de secteur (CMP) et les centres hospitaliers spécialisés ;

²⁹ Anciennement DDCCS. En Île-de-France, la direction est une Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS), comprenant quatre unités départementales à Paris et dans les départements 92, 93 et 94, née du rapprochement des DDCCS et des unités départementales des DIRECCTE sur ces territoires.

- les professionnels de santé libéraux : médecins traitants, infirmières, kinésithérapeutes, etc. ;
- les structures d'accueil d'hébergement (Ehpad, foyers logement, foyers pour personnes handicapées) ou de travail (Esat) ;
- les services de maintien à domicile : aide-ménagères, auxiliaires de vie, TISF, portage de repas, etc. ;
- les organismes versant des prestations : CAF, Cnav, Cramif... ;
- les bailleurs sociaux et privés ;
- la Chambre des notaires, les avocats et huissiers de justice, commissaire-priseur ;
- les établissements bancaires et organismes financiers, la Banque de France ;
- les agents immobiliers, gestionnaires de patrimoine, etc.



Ce partenariat nécessite un travail de communication et de pédagogie afin de mieux faire connaître nos missions, le cadre de notre mandat judiciaire et ses limites, et les impératifs qui s'imposent à nous.

III – II – c / Une communication essentielle pour combattre les idées reçues et informer sur les missions du protecteur

Il est en effet essentiel de démystifier le rôle du tuteur/curateur, souvent présenté soit comme un « oppresseur » prêt à tout pour maintenir la personne sous son emprise et notamment financièrement, soit à l'autre bout du spectre, comme un « magicien » qui va systématiquement pouvoir trouver une solution à chaque problème.

Les mesures de curatelle et de tutelle font souvent l'objet de représentations faussées dans l'imaginaire collectif, que ce soit de la part des majeurs protégés, de leur famille ou de leur entourage, voire des professionnels du secteur.

Ce constat partagé par tous les acteurs tutélaires a fait l'objet, en 2017, de travaux collectifs au niveau national suivie d'une campagne de communication afférente intitulée « **Les 10 idées reçues sur la protection juridique** ». À chaque préjugé, l'affiche en ligne³⁰ permet d'apporter des éléments de réponse.



L'intérêt et les aspirations de la personne sont au cœur de la mission

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs peut par exemple payer le loyer ou aider la personne à obtenir des aides financières. Mais il l'accompagne aussi dans les démarches administratives comme l'aide au logement ou la déclaration d'impôts et dans ses projets personnels comme les vacances ou le mariage.

L'argent n'est qu'un moyen, pas une fin !



Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs ne peut pas tout faire

Il ne dispose pas de baguette magique pour trouver une place en établissement, un logement ou un travail. En outre, il ne peut aller contre la volonté de la personne protégée et la contraindre dans sa manière de vivre, tout en veillant à ce qu'elle ne se mette pas en danger.

Le mandataire travaille en collaboration avec divers services, et il facilite leur coordination, afin de trouver les solutions les plus adaptées.

CNAPE
www.cnape.fr

FNAT
Fédération Nationale
des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs

Unaf
Union Nationale
des Associations Familiales

Unapei
Union Nationale
des Associations de Parents et d'Éducateurs

CNAPE
www.cnape.fr

FNAT
Fédération Nationale
des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs

Unaf
Union Nationale
des Associations Familiales

Unapei
Union Nationale
des Associations de Parents et d'Éducateurs

³⁰ <https://www.unaf.fr/IdeesRecues/>



Le rôle du mandataire est de protéger le patrimoine de la personne

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs gère l'argent de la personne avec intégrité, il en prête le serment devant les tribunaux. Pour prévenir tout éventuel abus, les associations mandataires se soumettent à des contrôles obligatoires internes et externes.

Le vol est pénalement puni, et ce d'autant plus que la victime est vulnérable !



Elle est toujours associée aux décisions qui la concernent, et pour certaines, les prend seule

Elle choisit son lieu de résidence, les personnes qu'elle fréquente, prend ses propres décisions en matière de santé... Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs n'a pas son mot à dire dans certains domaines, comme la reconnaissance d'un enfant et l'exercice de l'autorité parentale.

CNAPE
www.cnape.fr

FNAT
Fédération Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

Unaf
Union Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

Unapei
Union Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

CNAPE
www.cnape.fr

FNAT
Fédération Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

Unaf
Union Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

Unapei
Union Nationale
Associations Mandataires à la Protection des Majeurs

Des grandes affiches « papier » sont accrochées dans nos locaux de réception pour relayer cette communication auprès de tous et des personnes protégées nous rendant visite au 1^{er} chef.

III – III / Le droit à un accompagnement adapté

III – III – a / L'ouverture de la mesure : un moment clé dans la relation avec la personne protégée

L'ouverture de la mesure est un moment clé et le premier entretien avec la personne protégée revêt une importance considérable. Il est le tout premier contact entre la personne et notre service et dessine souvent les contours d'une collaboration de confiance en devenir.

Dans ce contexte, une attention particulière au temps d'ouverture de la mesure et à la prise de connaissance réciproque nous est apparue indispensable à mettre en œuvre et nous a conduit à créer, en décembre 2017, un pôle « ouvertures de mesures » constitué de mandataires diplômés et aguerris.

Ceux-ci sont chargés de présenter de manière adaptée au degré de compréhension de la personne, la mesure de protection décidée par le magistrat : ce qu'elle implique mais aussi ce qu'elle n'est pas dans l'esprit de ce qui a été indiqué précédemment. Leur expérience de terrain leur permet de mieux appréhender ce moment délicat de prise de connaissance souvent empreint de la part de la personne protégée voire de son entourage d'inquiétudes, de craintes, de méfiance voire de franche défiance.

Il est important pour l'exercice de la mission de protection, de poser les bases d'une relation apaisée dans laquelle l'usager et le professionnel coopèrent. Ce socle de confiance permettra une collaboration sereine dans l'intérêt du majeur protégé en vue de travailler un retour à l'autonomie si ses capacités le permettent, et de solliciter un aménagement, un allègement ou encore, une mainlevée de la mesure de protection.

III – III – b / Une mesure mise en œuvre pour promouvoir l'autonomie de la personne

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, il cherche à faire émerger les choix de cette dernière, à promouvoir ses capacités et ses potentialités afin de favoriser son autonomie en tenant compte de sa singularité.

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.

Cette posture permet de soutenir les initiatives des majeurs protégés, aussi petites peuvent-elles parfois paraître...

Par conséquent, seule l'adoption d'une telle posture professionnelle permet un accompagnement personnalisé du majeur protégé pour favoriser son épanouissement, une plus grande participation à sa mesure de protection et l'autonomie de celle-ci.

III – III – c / Le document individuel de protection du majeur protégé

Le document individuel de protection des majeurs (DIPM) constitue le projet individualisé de la personne dans le cadre du mandat qui nous est confié. Il définit la nature et les objectifs de la mesure dans le respect des droits, des attentes et des besoins de la personne après une évaluation globale de sa situation.

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 la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée, la recherche de sa participation à l'élaboration du document et son adhésion est essentielle. La remise du DIPM est attestée par un récépissé.

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

III – III – d / Une fin de mesure respectueuse des droits des personnes

Il existe 3 causes de fin de mesure :

✓ **la mainlevée :**

La mainlevée d'une mesure de protection s'impose lorsque la personne protégée ne présente plus d'altération de ses facultés entravant l'expression de sa volonté.

Dès le prononcé de la mainlevée par le juge des tutelles, le service n'a plus qualité pour exercer sa mission et intervenir sur les comptes bancaires de la personne anciennement protégée. Un entretien est donc fixé dans les meilleurs délais afin de lui remettre tous les documents utiles pour qu'elle puisse reprendre la gestion complète de sa situation administrative et financière. Un point est également réalisé sur les démarches en cours (dossiers en attente de traitement à la Cpam, à la MDPH, etc.).

✓ **le changement de tuteur/curateur :**

Une décision de changement de tuteur ou curateur entraîne de facto l'impossibilité pour celui qui est déchargé, d'agir sur les comptes bancaires de la personne et de réaliser toute démarche puisqu'il n'en a, par décision de justice, plus les pouvoirs.

Il est donc là encore primordial dans l'intérêt de la personne protégée, de transmettre rapidement un dossier le plus complet possible, à la personne nouvellement désignée, pour lui permettre d'exercer sa mission.

Si le changement a pour objet la désignation d'un membre de la famille, un entretien peut être réalisé pour faire le point et permettre une prise en main diligente et efficace dans les meilleurs délais.

Une documentation³¹ de notre service gratuit d'information et de soutien technique aux tuteurs familiaux (ISTF) est remise.

✓ **le décès :**

Le décès de la personne entraîne de facto, la fin de mission pour la personne chargée de la protection. Les obsèques sont organisées par la famille et/ou les proches.

Un dossier permettant de liquider la succession est adressé aux héritiers connus ou au notaire de famille sur leur demande. Si le service n'a connaissance d'aucun héritier :

- le mandataire peut adresser le dossier de succession au notaire du défunt³² ;
- si la personne décédée n'avait aucun notaire et que ses avoirs sont supérieurs à 5 000.00€, une demande de désignation³³ est adressée à la Chambre des notaires des Hauts-de-Seine³⁴. Quand un notaire aura été désigné, un dossier complet lui sera adressé ;
- si les avoirs de la personne décédée sont inférieurs à 5 000.00€, une demande de désignation du service des Domaines³⁵ est adressée au tribunal judiciaire de Nanterre³⁶. Quand l'ordonnance de succession vacante aura été prise et la désignation du service d'intervention domaniale acquise, un dossier complet lui sera communiqué.

Dans tous les cas de figure (mainlevée, changement de protecteur, décès), un rapport de fin de gestion est adressé au juge des tutelles pour clore la mission du service.

III – IV / 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.

³¹ <https://www.udaf92.fr/wp-content/uploads/2018/07/PLAQUETTE-ISTF-2018.pdf>

³² Article 1215 du Code de procédure civile.

³³ Article 1215 du Code de procédure civile.

³⁴ <https://notaires92.fr/fr>

³⁵ <https://immobilier-etat.gouv.fr/pages/service-competence-nationale-dnid>

³⁶ Articles 809 et 809-1 du Code civil.

Le concours de la personne protégée à son accompagnement

Il est assuré par un travail sur l'autonomie de la personne tout au long de l'exercice de la mesure. Ainsi, il s'exerce par :

- ✓ **des entretiens réguliers** entre la personne et le mandataire sur son lieu de vie, dans nos locaux d'accueil ou en tout lieu qui garantit la confidentialité des échanges ;
- ✓ **un travail commun à l'élaboration d'un budget mensuel.** Le mandataire reprend dans un tableau formalisé, tous les postes budgétaires fixes incontournables (loyer, énergie, assurances...). Une discussion peut ensuite s'engager en vue :
 - de modifier le contrat de mutuelle et/ou d'assurance habitation pour une prise en charge plus adaptée à la personne et/ou moins onéreuse ;
 - de changer d'opérateur de téléphonie et/ou d'énergie ;
 - de provisionner une dépense à venir (révision d'un véhicule, projet de vacances, etc.) ;
 - d'épargner, etc.
- ✓ **la remise de l'excédent en curatelle**³⁷, qu'elle soit déterminée mensuellement quand les dépenses et les ressources sont inchangées d'un mois sur l'autre, ou qu'elle soit calculée chaque fin de mois au regard des mouvements et du solde du compte bancaire de la personne.

Depuis plusieurs années maintenant, cette remise de l'excédent est au cœur de la démarche d'autonomisation soutenue par les professionnels. Elle est, en ce sens, **un marqueur fort du service de la protection juridique des majeurs de l'Udaf 92** car bien que prévue par la réforme de 2007, un tel processus reste encore fréquemment inappliqué dans d'autres services.

L'expression et la participation collective des majeurs protégés

Elles s'exercent 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).

III – V / 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 les documents à remettre, à présenter et à expliquer lors de la mise en place de l'accompagnement.

³⁷ Article 472 du Code civil.

III – V – a / Le droit à une information complète et adaptée

Ce droit est notamment assuré par la remise systématique du **livret d'accueil** à l'ouverture de la mesure ou en cours d'exercice au besoin. 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. La mission confiée s'exerce en vertu de principes énoncés par cette charte, à savoir le respect des libertés individuelles et des droits civiques, la non-discrimination, le respect de la dignité de la personne et de son intégrité, la liberté de ses relations personnelles, le droit au respect des liens familiaux, le droit à l'information, à l'autonomie, la participation de la personne, le droit à une intervention personnalisée, le droit à l'accès aux soins et la confidentialité des informations.

La personne protégée est informée des voies de recours possibles contre les décisions prises la concernant : les coordonnées de la personne qualifiée nommée sur le territoire sont annexées au livret d'accueil. Ce livret renvoie également à la possibilité de faire appel à l'encadrement du service et/ou la direction de l'Udaf 92 en cas de difficulté dans l'exercice du mandat.

Les professionnels du service sont particulièrement attentifs à mettre en place des modalités d'interventions respectueuses des personnes qu'ils sont chargés d'accompagner, dans une démarche d'empathie et de bienveillance. L'encadrement, en amont, sensibilise notamment les jeunes professionnels sur les aspects difficiles inhérents à la forme de notre accompagnement : aspect « intrusif » des visites à domicile, intervention en gestion financière, réexpédition des courriers administratifs des personnes à l'Udaf 92 ...

Cette politique de prévention des risques et de veille à la bientraitance des personnes s'accompagne de mise en place :

- ✓ d'analyse des pratiques professionnelles des mandataires par un psychosociologue spécialisé ;
- ✓ de formations collectives thématiques comme « la place de l'argent dans la relation » pour les mandataires, « l'écoute active » pour les assistantes, etc. ;
- ✓ de mesures de prévention des risques psychosociaux au sein de l'Udaf 92.

De surcroît, l'ordonnance récente de 2020 qui a contribué à harmoniser les différentes législations, a rappelé avec force la **primauté de l'information des personnes protégées en matière de santé**.

Ainsi, le service se fait fort de rappeler au corps médical, son obligation d'informer en premier lieu la personne sous protection et de rechercher son consentement même si son état de santé s'avère altéré. Ce n'est que si la personne n'a pas de consentement éclairé et qu'elle bénéficie d'une mesure de tutelle avec représentation de la personne, que le service doit se positionner en matière médicale pour elle.

C'est là encore une pratique forte du service qui vise à promouvoir et à faire respecter ce droit qui ne doit souffrir d'aucune exception au cadre légal.

Dans le prolongement de ce droit à l'information, le service œuvre depuis le début de la crise sanitaire³⁸ à informer les personnes sous protection de l'évolution des dispositions prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire ou suite aux conférences de presse et annonces présidentielles.

Ainsi, lors du 1^{er} confinement de mars 2020, conscients du choc que cette annonce inédite pouvait avoir, nous avons massivement informé de ce qu'était le coronavirus et des conséquences en terme d'organisation de service. Dans un second temps, nous avons envoyé des modèles d'attestations de déplacement « papier » de manière à permettre aux majeurs protégés, autant que faire se peut, de pouvoir sortir sans risquer une amende ainsi que des modèles d'attestations en Facile à lire et à comprendre (FALC).

III – V – b / Le respect de la dignité et du droit à l'intimité de la vie privée de la personne

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 privée³⁹ en font partie intégrante.

En protection juridique des majeurs, de par la nature même des missions exercées, une attention particulière doit être portée à ces deux principes. En effet, la personne protégée peut se sentir dépossédée de sa situation administrative, notamment à l'ouverture de la mesure. Il est donc primordial de lui faire prendre conscience que le mandataire n'est là que pour soutenir ou renforcer son autonomie et faire en sorte qu'elle reprenne la place de citoyen qui est la sienne. En effet, la grande majorité des majeurs protégés ont le sentiment que la décision de protection est une condamnation en ce sens qu'elle est prise par un tribunal. Le professionnel a alors un rôle prépondérant pour expliquer et rappeler quels sont ses droits.

De surcroît, la loi de 2019 est venue rappeler le caractère intangible de l'article 459 du Code civil en disposant que « *la personne chargée de la protection du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge (...), prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intimité de la vie privée de la personne protégée* ».

III – V – c / Assurer la sécurité des biens et des personnes

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.

La sécurité des biens :

L'exercice des mesures de protection implique de devoir gérer tant le patrimoine mobilier de la personne (comptes bancaires et meubles meublants) que le patrimoine immobilier.

Il existe donc au sein du service de nombreuses procédures qui permettent de garantir un exercice respectueux des droits des majeurs protégés et préventif contre les risques de malversation.

³⁸ « COVID-19 – entre protection et autonomie : les principes de l'action sociale et médicosociale à l'épreuve de la crise », Guide méthodologique de la HAS, mai 2020 :

[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-07/protection_autonomie_covid19_maj_post_publication_maj_07072020_2020-07-20_13-27-2_470.pdf)

[07/protection_autonomie_covid19_maj_post_publication_maj_07072020_2020-07-20_13-27-2_470.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-07/protection_autonomie_covid19_maj_post_publication_maj_07072020_2020-07-20_13-27-2_470.pdf)

³⁹ Articles 415 du Code civil, L311-3, L311-9 et D142-1-1 du Code de l'Action sociale et des familles, Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.

Ainsi, en matière financière, une organisation segmentée permet de payer les dépenses des personnes protégées :

- ✓ le mandataire qui assure le suivi, ordonne que le paiement soit effectué après avoir vérifié que la facture est bien due et que la provision sur le compte est suffisante ;
- ✓ le comptable crée un fichier de virements/paiements sur le logiciel métier de manière à permettre le règlement ;
- ✓ à l'aide du fichier multi ordonnateur de virements/paiements généré par la comptabilité, la direction procède par voie électronique et selon une certification Certurope, aux opérations bancaires.

De manière générale, il existe à chaque fois qu'une opération doit avoir lieu sur un compte d'un majeur protégé, une double voire une triple validation interne.

Dans le même esprit :

- ✓ un mandataire ne peut se rendre seul au domicile inoccupé d'une personne protégée. Si des démarches au sein du logement sont nécessaires en son absence, les professionnels se déplacent toujours à deux ou en présence d'une autre personne (membre de l'entourage, entreprise de rénovation, etc.) ;
- ✓ des procédures existent pour sécuriser tant les meubles meublants (prise réalisée par un commissaire-priseur, vérification de l'existence d'un contrat d'assurance habitation, ...) que les biens immobiliers, notamment par la formalisation d'une procédure de vente d'un bien d'un majeur protégé.

La sécurité des personnes :

Dans le cadre de la réception du public, des procédures ont été mises en place pour garantir la sécurité des personnes accueillies dans les locaux de l'Udaf 92 sur les différents sites.

Il y a quelques années, l'accueil du siège été repensé pour créer une véranda d'attente accueillante particulièrement lumineuse donnant sur un jardin avec des bureaux individuels permettant une parfaite confidentialité. Afin de diminuer les temps d'attente et les risques, des jours d'accueil différenciés ont été mis en place : chaque mandataire a un jour de permanence hebdomadaire fixe et pose ses rendez-vous à l'avance et à heure précise, ce qui permet d'éviter qu'un grand nombre de majeurs protégés attendent en même temps et qu'une certaine tension apparaisse.

Dans le cadre de la crise que nous traversons, les box d'accueil sont aérés et désinfectés après chaque entretien, à l'aide de produits prévus à cet effet.

III – V – d / La prévention des événements indésirables et des risques liés à la maltraitance

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.

La prévention au niveau institutionnel

L'accompagnement des personnes protégées est effectué dans le cadre d'un service organisé au sein d'une institution qui met en place des actions pour la prévention de la maltraitance et la mise en œuvre d'un suivi de qualité respectueux des personnes.

Au service PJM de l'Udaf 92, il n'existe pas qu'une relation duelle entre le majeur protégé et le mandataire en charge de son suivi car nous pensons qu'une pluralité de regards sur une situation est indispensable à l'exercice de la mesure. De surcroît, elle doit permettre d'éviter un déséquilibre dans la relation aidant/aidé voire toute forme d'abus de « pouvoir » ou de maltraitance. Ainsi :

- ✓ l'assistante tutélaire est régulièrement en contacts téléphoniques avec les personnes, leur famille et les partenaires et participe, à son niveau de responsabilité, à l'exercice de l'accompagnement. Elle est en lien fréquent avec la personne suivie ;
- ✓ le majeur protégé a connaissance du cadre de proximité qui vient épauler le mandataire et peut s'y adresser au besoin ;
- ✓ le service dispose d'une adresse mail dédiée (mjpm@udaf92.fr) ;
- ✓ tous les courriers de demande et/ou de plainte adressés à l'encadrement quel qu'il soit (cadre de proximité, chef de service, direction) sont traités et reçoivent une réponse. Il y a une traçabilité des plaintes : les courriers et leur réponse sont numérisés et intégrés au dossier unique de la personne.

Le repérage des situations de maltraitance sur le lieu de vie de la personne

Les mandataires sont soucieux des conditions de vie des personnes qu'ils accompagnent. Ils effectuent donc :

- ✓ des visites impromptues en structures pour personnes âgées ou handicapées, de façon à s'assurer des bonnes conditions de vie du majeur protégé et que ce dernier bénéficie de toute l'attention que son état requiert ;
- ✓ des visites à domicile en tête à tête avec la personne pour lui permettre d'exprimer d'éventuelles craintes à l'égard d'un voisin, d'un membre de sa famille ou d'un tiers « indélicat »... Ces déplacements sur le lieu de vie sont aussi l'occasion de constater que parfois le domicile est occupé par d'autres personnes qui abusent de la vulnérabilité du majeur : celui-ci ne sait plus comment se débarrasser du/des « squatteurs » et craint leurs représailles.

Le cas échéant, le mandataire peut :

- ✓ faire appel à d'autres partenaires identifiés pour permettre de soulager une situation qui s'envenime par épuisement (ex : mise en place d'un aidant professionnel à domicile) ;
- ✓ saisir la cellule de traitement des informations préoccupantes du conseil départemental (STIPPV⁴⁰92) ;
- ✓ proposer à la personne protégée de l'accompagner pour un dépôt de plainte ;
- ✓ effectuer un signalement auprès des services du procureur de la République du tribunal de Nanterre. Quoiqu'il en soit, ces situations particulièrement complexes sont discutées avec l'encadrement⁴¹, voire la direction, de manière à adopter la meilleure réponse possible.

⁴⁰ Service de traitement des informations préoccupantes – personnes vulnérables du 92.

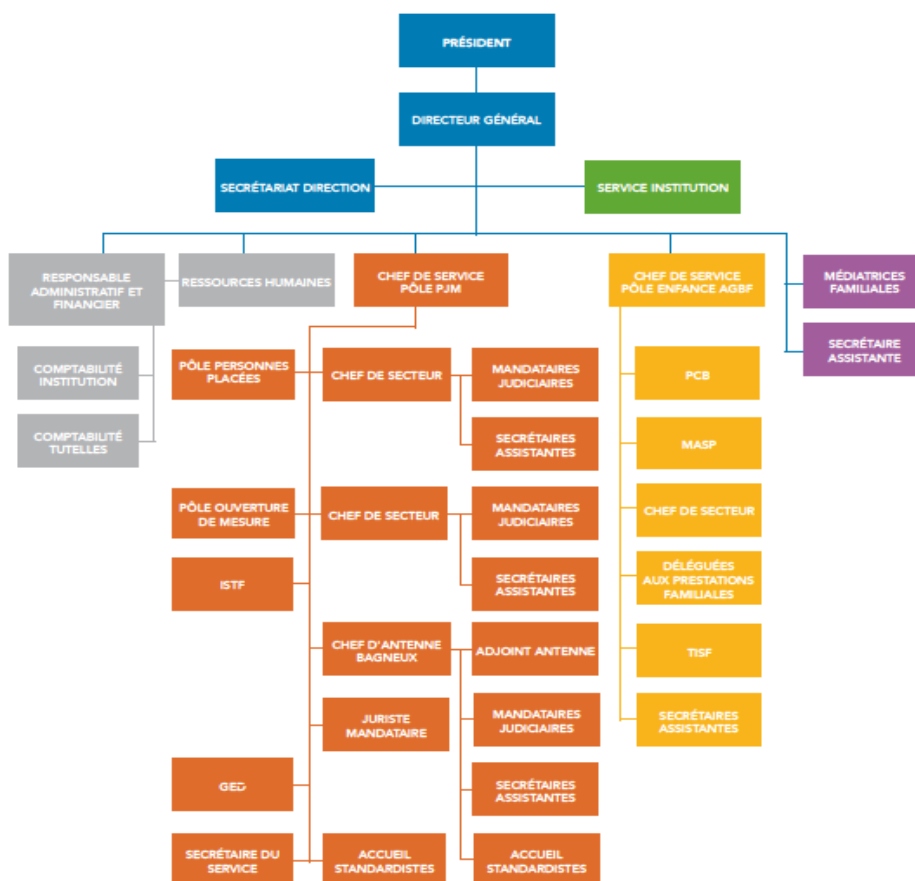
⁴¹: « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », RBPP déc. 2008 : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_maltraitance_etablissement.pdf et « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile », RBPP sept. 2009: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_maltraitance_a_domicile_anesm.pdf

IV / Une organisation au service des personnes accompagnées

IV – I / L'organisation de l'Udaf 92 et du service PJM

IV – I – a / Notre organigramme

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, un service comptabilité, etc.).



IV – I – b / Une équipe engagée et qualifiée

Le tableau des effectifs permet de refléter le niveau de qualifications et de compétences des salariés en vue de garantir la qualité de l'exercice des mesures judiciaires.

Fonctions	Effectifs	Qualifications
Personnel d'encadrement (6 ETP)		
Direction (fonction transversale)	1	- Études juridiques - DUT Carrières sociales - CAFDES
Chef de service	1	- Études juridiques - CAFERUIS - CNC mention MJPM
Chef de secteur/chef d'antenne/adjoint d'antenne	4	- Études juridiques - DEASS - CNC mention MJPM - DECESF - CAFERUIS
Personnel « éducatif » (22.8 ETP)		
Mandataires judiciaires	22.8	- Études juridiques - DEES - DECESF - CNC mention MJPM
Personnel administratif (14.5 ETP)		
Secrétaires assistantes	10.5	Formation administrative en secrétariat et en bureautique (accueil/ Word, Excel...)
Personnels de GED	1.5	Formation administrative en secrétariat et informatique
Personnels d'accueil	2.5	Formation interne

IV – I – c / Les modalités de fonctionnement du service

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.

Chaque salarié est impliqué à son niveau afin de concourir à un exercice efficient des mesures de protection, mais aussi en vue de participer à l'évolution de nos pratiques au regard des changements législatifs ou des remontées effectuées par les personnes accompagnées et les partenaires en vue d'améliorer notre qualité de service.

Les fonctions d'encadrement

- ✓ **la direction** est garante, selon délégation du conseil d'administration, de la politique générale de l'institution, de la conduite du projet associatif et des services.

En lien avec le responsable administratif et financier, elle veille à l'équilibre financier de la structure et à l'application des procédures et obligations légales. Elle assure le suivi et

l'évolution de l'activité des services, favorise leur promotion aidée pour cela par un chargé de communication. Elle assure la gestion des ressources humaines en lien avec le responsable RH dédié ;

- ✓ **l'encadrement** du service est garant du bon fonctionnement des 2 sites distants, de la continuité et de la qualité de l'accompagnement.

Par délégation du directeur, **le chef de service** est garant de l'élaboration du projet de service, de l'organisation des unités de travail, de l'animation du service, de l'évaluation des interventions et de la représentation du service à l'extérieur. Il est aidé dans ses missions :

- par **deux chefs de secteur** à Saint-Cloud qui sont chargés d'assurer un soutien technique de proximité aux professionnels et de procéder à la formation des nouveaux mandataires ;
- à l'antenne Bagneux, il est secondé par **un chef d'antenne** dont les missions sont identiques à celles des chefs de secteur auxquelles s'ajoute la responsabilité des locaux. Il est lui-même secondé par **un adjoint d'antenne** qui le supplée en son absence et qui assure les missions de référent dans le cadre des évaluations internes et externes.

Les fonctions techniques internes

- ✓ **le mandataire à la protection des majeurs** exerce les mesures qui lui sont confiées par le chef de service. Il exerce, sous l'autorité du chef de secteur/chef d'antenne, un mandat individualisé et agit dans le respect des dispositions légales et des procédures en vigueur. Il est responsable de l'action qu'il mène auprès des majeurs protégés dont il assure le suivi. Il est géographiquement sectorisé afin de favoriser la connaissance de l'environnement partenarial et de rentabiliser les temps de déplacement lors de ses visites à domicile. Il assure une permanence hebdomadaire sur le site auquel il est rattaché : le matin, il reçoit tous les appels téléphoniques des personnes qu'il suit, l'après-midi, il les reçoit sur rendez-vous dans les box d'accueil mis à disposition ;
- ✓ **la secrétaire assistante** assure l'accueil téléphonique des 3 délégués avec lesquels elle travaille. Dans ce cadre, elle délivre un premier niveau d'information et prend un message si la demande ne relève pas de sa compétence. Elle collabore à l'exercice des mesures, notamment en effectuant des tâches administratives en lien avec les dossiers (renouvellements des droits, démarches téléphoniques...);
- ✓ **les agents d'accueil** ont pour mission la gestion des 2 standards téléphoniques (Saint-Cloud et Bagneux), l'accueil des visiteurs (majeurs protégés, familles et partenaires) et l'affranchissement du courrier.

Le service PJM est soutenue dans ses missions par des fonctions « support ». **Ces différents métiers qui participent à la vie et à la qualité du service :**

- ✓ **la comptabilité « tutelles »** est chargée du traitement des factures ordonnées par les mandataires pour régler les dépenses des majeurs protégés, et de l'établissement des inventaires de biens au 31 décembre de chaque année en vue de rendre les rapports au juge des tutelles ;
- ✓ **le service « gestion électronique de documents »** assure l'ouverture du courrier entrant et l'intégration de ceux-ci par scan, dans notre logiciel métier « Elips » pour que ceux-ci puissent être traités puis classés dans le dossier numérique de chaque usager ;
- ✓ **des prestataires extérieurs** : éditeur de logiciel, support informatique, téléphonie, etc.

L'organisation s'appuie sur le recours aux nouvelles technologies (serveurs, logiciel métier, GED...). Tous les personnels du service sont dotés de matériels informatiques performants et sécurisés.

La vie du service est animée par la tenue régulière de réunions

Instances	Fréquence	Participants
Réunions transversales		
Réunions de cadres : instance d'information qui permet d'assurer la transversalité des services, d'évaluer les besoins, d'analyser les fonctionnements, de réfléchir aux organisations.	Bimestrielle	Cadres
Comité d'amélioration de la qualité (CAQ) : en lien avec le processus d'évaluation continue, il suit la mise en place des actions à mener ; il veille à la démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations et services rendus.	Semestrielle	Représentants des services et métiers
Groupes de travail thématiques interservices	Occasionnelle	Représentants des services et métiers
Analyse de la pratiques (cadres)	Bimestrielle	Cadres
Réunions au niveau du service		
Réunion de service : transmission des informations, organisation du service, échanges professionnels, mise en place de groupes de travail thématiques	5 à 6 semaines	Délégués des 2 sites ; Cadres des 2 sites
Réunion de secrétaires : temps de réflexion et d'organisation dédié à la fonction.	Occasionnelle	Secrétaires assistantes des 2 sites ; Chef de service
Analyse de la pratique (mandataires)	6 semaines	Mandataires des 2 sites en ½ groupes
Formation continue juridique : intervention d'un avocat pour apport de connaissances à partir de situations concrètes, actualités et jurisprudence en protection juridique des majeurs	6 semaines	Mandataires des 2 sites ; Chefs de secteur/ antenne/adjoint
Groupes de travail à thèmes (préparation projet de service, évaluation interne...)	Occasionnelle	Tous métiers PJM
Réunions extérieures, en lien avec l'activité du service		
Réunions de travail thématiques Unaf (archivage, éthique, évaluation, etc.)	Occasionnelle	Cadres du service ; Direction
Réunions de travail des utilisateurs d'Elips (logiciel métier) : améliorations des fonctionnalités	Occasionnelle	Chef de service ; Direction
Réunions de travail départementales (commissions d'agrément, DAC) ou régionales (schéma régional des MJPM)	Occasionnelle	Chef de service

IV – II / La gestion des ressources humaines du service

IV – II – a / Notre démarche de recrutement

L'Udaf 92 a élaboré un processus de recrutement pour les services : une annonce est élaborée conjointement entre la direction et le chef de service énonçant les missions, les prérequis de qualification attendue, les compétences et qualités que doit posséder le candidat. L'annonce est diffusée sur de nombreux canaux : Pôle emploi, site Unaf, site Indeed, revues spécialisées, centres de formation, etc.

Une 1^{ère} présélection des candidats est effectuée par le chef de service au vu des candidatures reçues (CV et lettres de motivation) :

- ✓ ceux dont le profil ne correspond pas au poste, reçoivent une réponse négative par courriel ;
- ✓ ceux dont le profil correspond, sont reçus en entretien physique par le chef de service ou le chef d'antenne en fonction du poste à pourvoir.

Les candidats qui, à l'issue, offrent des compétences et un profil permettant un recrutement au poste, sont vus dans le cadre d'un 2^{ème} entretien par la direction (et le chef de service si le 1^{er} entretien a eu lieu avec le chef d'antenne). Un bilan conjoint est réalisé. Le candidat retenu reçoit une promesse d'embauche dont il accuse réception. Les autres candidats reçus sont tenus informés de la suite négative donnée à leur candidature.

Une liste de pièces à fournir est adressée au futur collaborateur qui doit les communiquer à l'assistante des ressources humaines, en vue de formaliser son embauche (document d'identité, carte vitale, certificats de travail, diplômes, extrait de casier judiciaire de moins de 3 mois, etc.).

Par ailleurs, le contrat de travail mentionne :

- ✓ l'obligation de confidentialité à laquelle le professionnel doit s'astreindre compte tenu des données à caractère personnel dont il a connaissance dans le cadre de ses missions ;
- ✓ que toute fausse déclaration dans sa situation peut entraîner une rupture de son contrat de travail ;
- ✓ qu'il lui est interdit de solliciter ou de recevoir des dons, des cadeaux ou tout autre avantage de la part de bénéficiaires, de familles d'usagers, de fournisseur de l'Udaf 92 ou de tout tiers intéressé ;
- ✓ qu'il s'interdit tout agissement qui constituerait une concurrence ou un préjudice à l'égard de l'Udaf 92.

IV – II – b / L'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs

Compte tenu de la charge de travail, des conditions d'exercice du métier et de la faiblesse des salaires, le service rencontre des difficultés de stabilisation de son effectif en particulier de mandataires. Chaque année, de nombreux nouveaux collaborateurs sont intégrés au service.

La formation des nouveaux mandataires est assurée par les chefs de secteur /antenne quand celle des assistantes est réalisée par la secrétaire de service. Le collaborateur est formé au poste, au logiciel métier, aux procédures internes et au respect des obligations légales.

Il prend progressivement possession de ses attributions et ce, au fur et à mesure de **l'acquisition des compétences**. Il est accompagné lors de ses 1^{ers} entretiens avec les personnes protégées (sur site et à l'extérieur) ainsi que dans le repérage de l'environnement partenarial par le chef de secteur/antenne ou par un collègue expérimenté. Ses courriers sont validés par un cadre du service durant une première période de 3 mois. Selon le niveau d'acquisition des compétences, cette période peut être modulée.

Outre des rencontres régulières permettant d'apprécier les acquisitions du salarié, un bilan est effectué par le chef de secteur/antenne et le chef de service avec le salarié, avant la fin de la période d'essai.

Lors des réunions bimestrielles d'encadrement, un bilan d'étape est effectué en séance au regard des savoir-être et savoir-faire du nouveau salarié, de son comportement vis-à-vis des personnes accompagnées et de son intégration au sein de l'équipe.

IV – II – c / La gestion des compétences des salariés du service

La formation continue est un outil à disposition de l'employeur et des salariés pour améliorer les compétences internes, individuelles et collectives, et acquérir des savoirs nécessaires à la pratique professionnelle. 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). Ce dernier intègre :

- ✓ en premier lieu, les **formations obligatoires indispensables au maintien dans le poste**. Il s'agit notamment des formations permettant la délivrance du Certificat national de compétence (CNC). Ainsi, après en moyenne une année d'exercice, et si le salarié n'est pas titulaire du CNC mention MJPM, le service procède à son inscription auprès de l'Unafor (organisme de formation principal de notre réseau) ;
- ✓ les formations permettant **l'adaptation du salarié** sont également prises en compte prioritairement (formation à un nouveau logiciel, formation bureautique, etc.) ;
- ✓ dans la mesure des possibilités budgétaires, le service organise des **actions de formations collectives** afin que le personnel puisse approfondir sa réflexion sur un thème lié à sa pratique professionnelle (« la prévention de l'agressivité », « l'écoute active », « l'approche financière », « la place de l'argent dans la relation » ...).

En dehors du plan de formation, le chef de service fait intervenir des partenaires dans le cadre des réunions de service, en vue d'actualiser les connaissances des professionnels (MDPH, Banque de France, services de psychiatrie...). Malheureusement, ces rencontres ne peuvent plus se tenir depuis la crise sanitaire.

Enfin, il tient à jour la liste des actions de formation du service. Celle-ci est un outil incontournable lors de la conduite de l'entretien professionnel mené tous les deux ans par le cadre de proximité. Ce temps d'échange permet d'effectuer un bilan du parcours professionnel, d'identifier les besoins mutuels ainsi que les compétences et aspirations d'évolution professionnelle du salarié.

L'Udaf 92 a également à cœur d'encourager **les promotions de personnel en son sein et l'employabilité des salariés**. Ainsi, elle soutient les envies d'évolution interne ou de changements de postes en transversalité dès que cela est possible et que le collaborateur qui en fait la demande, justifie des compétences requises et de la motivation nécessaire.

Dans ce contexte, tous les postes vacants ou créés font l'objet d'une annonce interne diffusée à l'ensemble des collaborateurs, tous sites confondus et quel que soit le poste occupé.

IV – II – d / La protection de la santé et de la sécurité des professionnels

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 psychosociaux, chacun d'eux donnant lieu à des actions de prévention. Ce document a été mis à jour en octobre 2021 et a été notamment enrichi d'annexes en lien avec la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19.

Les risques physiques

Les mandataires sont particulièrement exposés au risque infectieux, dans la mesure où ils sont fréquemment en contact avec un public vulnérable, a fortiori à domicile.

Des problématiques d'hygiène ont ainsi émergées au cours des dernières années, notamment avec la recrudescence des infestations par punaises de lit ou encore, dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

Pour répondre à ces problématiques, des dispositions ont été prises : mise à disposition de produits d'hygiène (désinfectants), achat d'équipements (combinaison, sur chaussures, masques...), rappel des règles d'hygiène élémentaires (lavage régulier des mains, distanciation physique ...), rappel des procédures internes en cas d'identification d'une situation à risque (information de l'encadrement et du magistrat notamment).

Sur les deux dernières années, toutes les mesures visant à réduire l'exposition au risque infectieux ont été renforcées dans le cadre de la gestion de crise sanitaire : adaptation de l'activité pour concilier continuité de service et protection des salariés, accroissement du télétravail, développement des visioconférences, renforcement des mesures d'hygiène, de distanciation sociale et d'aération des locaux...

Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont identifiés comme portant atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ils peuvent recouvrir différentes formes dont le stress parmi les plus connus, mais aussi le harcèlement, l'épuisement professionnel et même la violence au travail.

Les salariés du service sont plus particulièrement exposés à deux risques majeurs identifiés que sont :

- ✓ la confrontation à l'agressivité des usagers et/ou de leur environnement, voire la violence ;
- ✓ une importante charge mentale, facteur de stress.

Concernant le risque d'agression verbale / menaces / insultes

Une procédure de sécurité a été établie. Un document interne (fiche de signalement) a été formalisée en vue de consigner les comportements inadaptés des majeurs protégés. Celle-ci, intégrée au dossier

numérique de l'usager, permet de repérer les situations à risque et de mettre en place des modalités d'accompagnement adaptées. Une information au magistrat est réalisée et, le cas échéant, les forces de l'ordre peuvent être sollicitées pour intervention. Dans les cas les plus graves, un dépôt de plainte est effectué et une demande de décharge est adressée au tribunal.

Concernant la charge mentale liée à l'activité

Le travail d'accompagnement auprès d'un public vulnérable expose inévitablement les salariés à une charge émotionnelle importante. Le service est donc particulièrement attentif à permettre des espaces de parole pour faciliter l'expression des professionnels notamment via les groupes d'analyse de la pratique professionnelle, animés par un psychosociologue extérieur à l'institution.

Enfin, ces derniers mois, du fait des modalités de travail imposées par la crise sanitaire, la survenance éventuelle de risques psychosociaux liés au déploiement intensif du télétravail a été prise en considération (difficulté de concilier vie familiale/vie professionnelle, sérier les temps de travail des temps personnels). L'élaboration d'une « charte informatique et du droit à la déconnexion » a intégré cette préoccupation avec, en autres mesures, la mise en place de temps de connexion aux serveurs limités aux horaires de travail habituels pour préserver la santé des salariés.

V / L'amélioration continue de la qualité du service

V - I / Le dispositif d'évaluation du service PJM

Par la loi du 2 janvier 2002, l'Udaf 92 est tenue pour certains de ses services classés dans la catégorie des ESMS 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). Le service PJM est concerné par ce dispositif.

Au-delà de cette obligation légale, l'Udaf 92 et le service se sont engagés dans cette démarche avec intérêt : par un regard porté sur leurs interventions, l'évaluation permet aux professionnels de réfléchir à leurs pratiques, de les ajuster et de redonner du sens à leur engagement dans l'accompagnement des personnes vulnérables qui nous sont confiées.

Le calendrier du processus d'évaluation jusqu'à ce jour :

- ✓ point de départ en 2010 avec l'autorisation CROSMS ;
- ✓ 1^{ère} évaluation interne (2013/2015) ;
- ✓ 1^{ère} évaluation externe (2016/2017) ;
- ✓ 2^{ème} évaluation interne (2018/2020) : en cours mais reportée légalement à fin 2021 consécutivement à la crise sanitaire.

V - II / Notre démarche évaluative

Notre entrée dans la démarche d'évaluation s'est déroulée à partir de fin 2012, impliquant de nombreuses salariés avec la direction et le référent en évaluation interne et externe.

Ainsi, des groupes de travail et comités ont été constitués, une base documentaire établie, des réunions d'information organisées pour expliciter le dispositif et sensibiliser les professionnels.

La démarche a été conduite à partir du référentiel d'évaluation proposé par l'Unaf. Ce dernier est le fruit d'un long travail de collaboration mené par l'Unaf et une cinquantaine d'Udaf. Ce référentiel a été couplé avec un logiciel informatique « Ok pilot » certifié par l'Afnor permettant le traitement des données et, par un système de cotations, la visualisation des résultats de l'évaluation.

Pour le service PJM, la démarche d'évaluation interne a associé des professionnels représentatifs des métiers et des sites, sur des temps dédiés en groupes de travail. Tous les champs du référentiel ont été travaillés, des indicateurs associés, des éléments probants recherchés :

- ✓ respecter les droits des usagers ;
- ✓ garantir leur participation ;
- ✓ personnaliser l'intervention ;
- ✓ garantir l'accessibilité au service et un accueil de qualité ;
- ✓ assurer leur bientraitance et la sécurité, gérer les risques ;
- ✓ favoriser l'insertion et l'ouverture du service au plan local ;
- ✓ garantir la place du projet de service et l'adapter.

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 identifiées 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 ;**
- ✓ **le respect de leurs droits.**

La conduite de cette 1^{ère} évaluation interne a également laissé apparaître des axes d'amélioration, notamment la mise à jour des outils de la loi 2002. Ce dernier point a pu être travaillé dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et a abouti avec la mise à jour du projet de service ici présent.

La 1^{ère} évaluation externe a, en outre, confirmé nos préoccupations. Les évaluateurs ont relevé comme point prioritaire la stabilisation du fonctionnement du service « *le contexte actuel du service et les risques associés (épuisement des équipes d'encadrement, dénaturation du travail des mandataires, glissement de l'expertise) mettent en péril le bon fonctionnement du service PJM* ».

La 2^{ème} évaluation interne est en cours de finalisation. Elle est réalisée sur la base du référentiel Unaf « OK Pilot » mis à jour car le référentiel commun pour l'évaluation de tous les ESMS a pris du retard et doit être publié par la HAS en début d'année 2022.

V - III / Notre plan d'amélioration de la qualité

La mise en œuvre de ce processus au sein du service a pour objectif de sécuriser les pratiques professionnelles, d'améliorer la qualité de nos processus et des accompagnements auprès des familles.

Les résultats de la 1^{ère} évaluation interne ont donné lieu à l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour l'ensemble des services de l'Udaf 92. Notre démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations est le fil rouge de ces cycles d'évaluation.

Le plan décrit la partie opérationnelle de la démarche, organisant les actions à mener découlant de l'analyse des résultats et des écarts constatés. Le suivi de la démarche et la mise à jour du PAQ sont portés par le comité d'amélioration de la qualité (CAQ) auquel participent la direction, un membre du conseil d'administration, les chefs de services et un représentant des métiers de chaque service : secrétaire, comptable, délégué aux prestations familiales, mandataire judiciaire.

Ce plan d'amélioration de la qualité a été mis à jour par le comité en avril 2021. Ainsi, au fil du temps, le plan évolue car des actions d'amélioration préconisées ont été réalisées : la mesure des écarts entre les 2 évaluations internes fait apparaître une forte progression de réalisation des actions et des axes d'amélioration dans l'ensemble des champs.

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.

Conclusion

Ce projet de service est le fruit d'une réflexion collective et d'un travail associant l'équipe PJM, son encadrement et les personnes protégées, mené sur plusieurs mois. Ce travail, construit de manière participative malgré un contexte criant de manque de ressources humaines, a constitué un véritable challenge et nous remercions sincèrement chaque professionnel d'avoir participé à l'élaboration de ces repères communs, donnant ainsi à ce projet la valeur d'un consensus d'équipe et un outil de travail partagé pour les années à venir.

Cet écrit rend compte de notre « praxis », au plus près de sa réalité. Il constitue un point d'ancrage pour les nouveaux collaborateurs intégrant le service et un document de référence pour tous : les salariés, les membres du conseil d'administration, les personnes protégées, les financeurs, les partenaires... Il témoigne de la qualité de l'accompagnement que le service souhaite mettre en œuvre collectivement au service des plus fragiles.

Il permet également de mettre en exergue des points de vigilance auxquels il nous faut rester attentifs dans nos accompagnements en particulier veiller à maintenir et développer dans la mesure du possible l'expression, l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes protégées.

Ce projet de service démontre l'engagement de chacun dans son travail auprès des personnes qui nous sont confiées. Il nous a permis de revisiter notre cœur de métier et de concevoir de nouveaux axes de travail et de progrès pour améliorer nos accompagnements.

L'apport fondamental des mandataires judiciaires dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité mérite d'être régulièrement rappelé et mis en lumière : leur rôle est primordial pour notamment l'accompagnement aux soins et dans les démarches administratives des majeurs protégés, pour assurer leurs droits sociaux, la protection de leur personne, de leurs revenus et de leur patrimoine. En charge de la gestion quotidienne des intérêts de cette dernière, ils réalisent un travail de protection et d'accompagnement à l'autonomie dans l'intérêt et selon les souhaits de la personne.

Il est dommage que les investissements nécessaires pour offrir de meilleures conditions de travail, fidéliser les professionnels et, in fine, garantir un accompagnement de meilleure qualité aux personnes protégées ne soient pas encore devenus un enjeu sociétal et politique de premier ordre.

Nous nous associons pleinement aux revendications de l'inter-fédération nationale de protection juridique des majeurs réclamant une vraie reconnaissance du métier, une baisse du nombre des accompagnements et la création d'un délégué interministériel qui sera pilote et garant d'une véritable politique publique en la matière.

L'équipe du service PJM



www.udaf92.fr

Glossaire

ANCREAI	Association nationale des centres régionaux pour l'enfance et l'adolescence inadaptées
Anesm	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
CAF	Caisse d'allocations familiales
Cafdes	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale
Caferuis	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
CAQ	Comité d'amélioration de la qualité
CASF	Code de l'action sociale et des familles
CCAS	Centre communal d'action sociale
CHRS	Centres d'hébergement et de réinsertion sociale
CHU	Centre hospitalier universitaire
Clic	Centre local d'information et de coordination
CMP	Centre médico-psychologique
Cnaf	Caisse nationale des allocations familiales
CNC	Certificat national de compétence
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
Cramif	Caisse régionale d'assurance-maladie d'Ile-de-France
CROSMS	Comité régional d'organisation sociale et médico-sociale
CSE	Comité social et économique
DAC	Dispositif d'appui à la coordination
DEASS	Diplôme d'État d'assistant de service social
DECESSF	Diplôme d'État de conseiller en économie sociale familiale
DEES	Diplôme d'État d'éducateur spécialisé
DIPM	Document individuel de protection des majeurs
DPF	Délégué aux prestations familiales
Drieets	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DUERP	Document unique d'évaluation des risques professionnels
Ehpad	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
Esat	Établissements ou services d'aide par le travail
ESSMS	Établissement ou service social ou médico-social
Falc	Facile à lire et à comprendre
Fnat	Fédération nationale des associations tutélaires
Ged	Gestion électronique des documents
HAS	Haute autorité de santé
ISTF	Information et de soutien technique aux tuteurs familiaux
LEP	Livret d'épargne populaire
Maj	Mesure d'accompagnement judiciaire
Masp	Mesure d'accompagnement social personnalisé
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MJPM	Mandataire judiciaire à la protection des majeurs
PAQ	Plan d'amélioration de la qualité
PJM	Protection juridique des majeurs
RBPP	Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
RSA	Revenu de solidarité active
STIPPV	Service de traitement des informations préoccupantes et personnes vulnérables
TGI	Tribunal de grande instance
TI	Tribunal d'instance
TISF	Technicien de l'intervention sociale et familiale
TPSA	Tutelle aux prestations sociales adultes
Udaf 92	Union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine
Unaf	Union nationale des associations familiales
Unapei	Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis