

# ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE ENJEUX, PRATIQUES ET PERSPECTIVES

## Édito

par

François Fondard  
Président de l'UNAF  
et  
Guillemette LENEVEU  
Directrice Générale de l'UNAF



Les UDAF sont pluralistes et indépendantes. Par leur mission légale, leur connaissance des besoins des familles et la densité de leur réseau associatif, elles gèrent les services d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estiment devoir leur confier la charge.

Les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs des UDAF exercent environ 140 000 mesures de protection à l'échelle nationale. Leur crédibilité repose sur la qualité du service rendu aux personnes protégées, fruit d'une réflexion politique et du professionnalisme des intervenants.

L'UNAF et les UDAF, très mobilisées dans le processus de la réforme de la protection juridique des majeurs du 5 mars 2007, s'inscrivent dans une dynamique collective pour répondre à ses enjeux et intervenir de façon adaptée, voire innovante auprès des personnes protégées.

La nouvelle loi et ses décrets n'apportent pas toutes les réponses à la diversité des questions que leur application pose. De ce point de vue, la démarche éthique accompagne les professionnels dans leurs pratiques et participe à la construction du nouveau dispositif de protection des majeurs.

L'application de cette réforme intervient dans un contexte de profonds changements : modifications des services déconcentrés de l'Etat, bouleversements au sein des tribunaux d'instance avec la nouvelle carte judiciaire, collectivités territoriales en pleine évolution, apparition d'une logique de marché dans le secteur médico-social ... Ces différentes mutations dans notre environnement immédiat, nous invitent à nous interroger sur le rôle des associations, les spécificités des UDAF, les modes de fonctionnement de leurs services et nous appellent à rester vigilants à nos modes d'intervention.

Au-delà du respect du droit, s'interroger ensemble sur les fondements et les spécificités de la mission confiée par le juge, sur la place concrète du majeur protégé et sur les pratiques professionnelles dans l'exercice des mandats, constitue l'une des priorités du réseau.

La reconnaissance de références écrites communes sur les valeurs et les conduites à tenir dans les services des UDAF constitue la première étape de l'émergence d'une éthique partagée.



## sommaire

Sens, Objectifs, Concepts  
et Méthode de travail

...pages 2-3

Références éthiques et  
déontologiques UNAF / UDAF

...page 4

## LE SENS ET LES OBJECTIFS DES REFERENCES ECRITES

Cette démarche s'inscrit parmi d'autres actions contribuant à l'amélioration de la qualité des services. Elle a notamment été pensée en lien avec les travaux relatifs aux droits des usagers de services mandataires et en corrélation avec la construction du référentiel d'évaluation interne. **Ces références écrites sont issues de la volonté de l'UNAF et des UDAF de partager des exigences communes, dans l'exercice des mesures de protection.** Il a paru nécessaire au comité de pilotage d'actualiser la charte de la tutelle des UDAF de 1996, suite aux évolutions de la loi du 5 mars 2007 et de produire des repères conduisant au-delà de la déclaration de principes généraux.

Ce texte a donc vocation à constituer un **cadre de référence**, partagé, ainsi qu'une **source permanente et vivante de réflexion et de questionnement des professionnels sur le sens de leur action quotidienne et sur la finalité de leur métier au sein de l'UDAF.** Il ne prétend pas apporter des réponses à toutes les situations concrètes, mais devrait permettre d'améliorer les pratiques, en énonçant des préconisations indiquant dans quel esprit travailler. Les comportements attendus, déclinés dans ce document, offrent des repères pour accompagner les prises de décision. **Cet outil permet de poser un socle constitutif de l'identité UDAF, en se référant à une base commune des**

**valeurs qui sous-tendent l'action de leurs services mandataires judiciaires à la protection des majeurs.** Dans cette logique, ce document énonce les spécificités liées aux pratiques de nos structures, tant dans l'exercice des mesures de protection, qu'en matière d'organisation et de fonctionnement des services.

*Le comité de pilotage souhaite que les références s'appliquent et vivent sur le terrain.*



## LES CONCEPTS D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

? L'"**éthique**" est une philosophie de l'action, qui propose des éléments pour faciliter un choix éclairé et responsable.

La réflexion éthique émerge d'un questionnement issu des tensions entre les différentes exigences (du juge, de la personne protégée, de la famille, des partenaires ...), des contradictions entre les contraintes institutionnelles, les valeurs (personnelles, institutionnelles...) et les intérêts divergents, auxquelles les professionnels sont soumis dans l'exercice des mesures de protection, afin de prendre les décisions les plus «justes» possible.

Le professionnel ne doit jamais se trouver seul dans la recherche de réponse. Il s'agit de mettre en œuvre une démarche collective associant une pluralité de points de vue, qui permet aux professionnels de se poser légitimement des questions sur le bien fondé et le sens de son action.

La réflexion éthique concerne également le fonctionnement des services mandataires judiciaires à la protection des majeurs, car elle a un impact sur les décisions organisationnelles et stratégiques. Elle constitue un élément mobilisateur dans l'élaboration des projets.

Du fait qu'elle impulse un échange sur les questions de fond, elle contribue à construire et renforcer la cohésion des équipes et la cohérence des interventions.

L'éthique ne donne pas de réponse "universelle", elle exprime la nécessité de repères pour la conduite de l'action des professionnels. La déontologie répond au besoin de repères, en posant des règles de conduites qui font références pour la profession<sup>1</sup>.

! Le terme "**déontologie**", désigne la science de ce qu'il faut faire, au sens du devoir<sup>2</sup>. La déontologie prend la forme prescriptive, "réglementaire" et non pas interrogative et réflexive comme l'éthique.

"La déontologie est l'ensemble des règles propres à une profession, destiné à en organiser la pratique selon des normes, pour le bien des usagers et de la profession elle-même."<sup>3</sup>

\*<sup>1</sup> "La déontologie s'inscrit dans un collectif de référence". Brigitte BOUQUET : "Ethique et travail social, une recherche du sens", Dunod 2004

<sup>2</sup> Du grec to déon (ce qu'il convient de faire) et logos (discours et doctrine) est créé par Jérémy Bentham en 1825

<sup>3</sup> Analyse documentaire relative au développement d'une démarche éthique -ANESM

# LA METHODE DE TRAVAIL POUR METTRE EN ŒUVRE LA DEMARCHE

L'organisation du travail au sein du réseau : une dynamique collective et consensuelle.

L'UNAF a inscrit dans sa convention d'objectifs Etat-UNAF, une action destinée à mobiliser les UDAF autour des questions éthiques et déontologiques, dans le cadre de la protection juridique des majeurs. Pour ce faire, un comité de pilotage s'est constitué, fin 2008, avec 25 UDAF volontaires.

Animé par l'UNAF, ce groupe permanent, représentant la diversité des UDAF et composé variablement de Présidents et Administrateurs d'UDAF, Directeurs, Chefs de service, Mandataires-délégués, Psychologue, s'est réuni chaque mois pendant un an et demi, pour concevoir ce premier support écrit en garantissant la pluralité des points de vue.

La constitution d'un fonds documentaire en amont, composé de sources nationales et internationales multiples, a permis d'entamer ce travail avec une ouverture d'esprit constructive.

Le choix du plan et l'écriture de ce document ont systématiquement fait l'objet de discussions entre les membres du comité. Deux relectures collectives et correctives ont permis d'aboutir à la présente rédaction.

## Les différentes étapes de la démarche

► Une première rédaction a été diffusée à **l'ensemble des Présidents et Directeurs** d'UDAF et d'URAF, réunis le 21 novembre 2009.

► Elle a également été présentée au **Conseil d'administration de l'UNAF** de mars 2010. Elle a fait l'objet de nombreuses observations qui ont été prises en compte par le comité de pilotage, lors de la consolidation du document.

► Ce document de travail a été **discuté entre Présidents d'UDAF, Directeurs et Chefs de services**. Ce premier niveau d'échanges a eu lieu lors de rencontres régionales ou interrégionales, initiées par des membres du comité de pilotage.

► Ce document a aussi été soumis et travaillé **dans les services des UDAF**, parmi les équipes.

► Nous avons par ailleurs, sollicité **des avis extérieurs** de personnes qualifiées et d'organismes compétents, philosophes, ministères, juges, ANESM, notaires, fondations, services de la curatrice publique du Québec... Chaque observation a été étudiée par le comité de pilotage en vue de consolider les références.

► Le comité de pilotage organise une première **journée nationale de réflexion et d'échanges**, en partenariat avec la Fondation Médéric Alzheimer. Cette manifestation est l'occasion de sensibiliser les UDAF dans la diversité de leurs composantes, à la démarche globale, de présenter nos travaux et de partager des regards croisés et des points de vue extérieurs sur des thématiques particulières.

► Fin 2010, paraîtra un numéro spécial de "**Réalités Familiales**", comportant les actes de la journée et enrichi de contributions complémentaires.



# "REFERENCES ETHIQUES ET DEONTOLOGIQUES UNAF-UDAF : VALEURS ET CONDUITES DANS NOS SERVICES MANDATAIRES JUDICIAIRES A LA PROTECTION DES MAJEURS"

Le comité de pilotage a choisi de mettre en perspective les principes qui nous guident et les conduites qui en découlent. La structure du présent document reprend donc cette logique à travers deux parties :

- les valeurs qui guident notre action,
- des valeurs à la pratique...

L'éthique qui découle de la réflexion sur les valeurs conduit naturellement à s'interroger sur les pratiques en matière de gouvernance, préalablement à celles liées à l'exercice des mesures de protection.

## LES VALEURS QUI GUIDENT NOTRE ACTION

Les UDAF sont pluralistes et indépendantes. Toutes les unions d'associations familiales partagent les mêmes principes, puisés à la source des textes européens et internationaux, de la Constitution et des lois françaises, des textes et déclarations communs à ces unions. La protection juridique s'exerce dans le respect du droit et en vertu des valeurs énoncées ci-dessous. Les services mandataires des UDAF s'inscrivent en effet dans le prolongement de l'action politique de l'institution familiale.

### LA SOLIDARITE

#### La priorité à la solidarité au sein de la famille

La protection juridique est avant tout une affaire de famille, par nature protectrice de ses membres les plus vulnérables. Le droit civil a donc inscrit la protection juridique des majeurs au cœur du droit des personnes, parmi les dispositions liées à la famille.

La loi privilégie le recours aux proches, pour exercer les mesures de protection. La loi du 5 mars 2007 précise que la protection juridique est "un devoir des familles et de la collectivité publique"<sup>1</sup>.

#### La solidarité publique subsidiaire à la solidarité familiale

Lorsque la famille ne peut exercer cette protection, le juge désigne par subsidiarité une personne extérieure à l'entourage proche.

De par leur mission légale, leur connaissance des besoins des familles et la densité de leur réseau associatif, les UDAF sont investies dans la gestion des services d'intérêt familial qui leur est confiée par les pouvoirs publics. Animées par le militantisme familial de leurs bénévoles et le savoir-faire de leurs professionnels, elles sont habilitées à gérer des services mandataires judiciaires à la protection des majeurs. Ces services sont l'une des expressions concrètes de la solidarité mise en œuvre par l'institution familiale, pour les personnes qui ne peuvent s'appuyer sur leur famille.

Lorsqu'une UDAF est désignée mandataire judiciaire à la protection des majeurs, le professionnel veille à tenir compte de l'environnement de la personne protégée, notamment de sa famille et de ses proches. Le service favorise les relations familiales, dans le respect des intérêts et des souhaits de la personne.

### LE RESPECT DES PERSONNES

#### Le respect des droits fondamentaux et libertés individuelles de la personne protégée

Les conduites à l'égard des personnes protégées et des partenaires, les relations entre les intervenants de l'UDAF sont fondées sur le respect de l'autre.

Dans le cadre de la mesure de protection et du fait de la vulnérabilité de la personne protégée, il revient aux intervenants d'être particulièrement vigilants à ce que ses droits fondamentaux et ses libertés individuelles, tels qu'ils sont définis par la charte nationale, soient préservés et respectés :

#### ► Respect des libertés individuelles et des droits civiques :

- Liberté des relations personnelles et droit au respect des liens familiaux
- Droit d'être informée de façon adaptée
- Droit de participer à l'exercice de la mesure de protection

#### ► Respect de la dignité de la personne et de son intégrité :

- Droit à la protection du logement et des objets personnels
- Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne
- Droit à l'accès aux soins

\* <sup>1</sup>Article 449 du Code civil

### La personne protégée, sujet doté de potentialités et d'une autonomie qui lui est propre

Il convient de personnaliser l'intervention et d'exercer la mesure de protection en créant les conditions qui permettent à la personne d'en être acteur.

### La non-discrimination et la tolérance

Comme tout citoyen, la personne protégée ne doit pas faire l'objet de discrimination, pour quelque motif que ce soit. Dans l'exercice de sa mesure de protection, il ne sera donc pas fait de différence de traitement en fonction de ses origines, de ses croyances religieuses ou ses opinions politiques, de sa maladie ou de son handicap ...

Toute liberté ou tout droit de la personne protégée implique nécessairement pour s'exercer complètement, un devoir de tolérance et de respect. Le professionnel prend en considération les valeurs et le mode de vie, sans interférence de ses jugements personnels. La tolérance et le respect de l'autre reposent sur une capacité à s'ouvrir à la différence et à la nouveauté, dans la limite du droit et de la mise en danger des personnes.

### L'intégrité professionnelle

Tout intervenant de l'UDAF est un représentant de l'association et en respecte les valeurs. Il prend des décisions dans le respect des règles et procédures internes à l'UDAF et des présentes références.

### La responsabilité professionnelle

L'intervenant engage sa responsabilité dans l'exercice des missions qui lui sont confiées du fait de ses qualifications et de ses formations (initiale et continue).

Il garantit la confidentialité des informations dont il a connaissance dans le cadre de la mesure de protection, sous réserve des décisions du juge et des lois existantes. Cette obligation de confidentialité est formalisée lors de sa prestation de serment.

Le professionnalisme repose également sur une compétence technique, favorisée par le travail en équipe pluridisciplinaire.

## LE PROFESSIONNALISME DES INTERVENANTS

### L'empathie

Cette aptitude, caractérisée par un effort de compréhension de l'autre, de ses sentiments et de ses émotions, exclut toute implication affective et jugement moral. Elle permet à l'intervenant de conserver la distance appropriée.

Une bonne connaissance de l'autre favorise un meilleur accompagnement.



## DES VALEURS A LA PRATIQUE ...

### LES CONDUITES ATTENDUES DANS L'EXERCICE DES MESURES DE PROTECTION

Les attitudes préconisées offrent des repères indiquant dans quel esprit travailler pour répondre aux finalités de la mission de protection.

#### Relations avec la personne protégée

Chaque personne protégée est dotée d'une histoire et d'aptitudes qui lui sont propres, de souhaits et d'un environnement particuliers. Les intervenants dans l'exercice de la mesure de protection les prennent en considération dans leurs actions quotidiennes et leurs comportements.

#### Vers une relation de qualité

##### Se comporter avec respect

- ▮ S'adresser à la personne avec civilité, égard et politesse
- ▮ Conserver une juste distance témoigne de la considération, vouvoyer prévient la familiarité
- ▮ Se montrer patient et attentif ;
- ▮ Faire preuve de clarté et de diplomatie, de franchise
- ▮ Agir avec rigueur, "loyauté", intégrité
- ▮ Rester impartial, exclure toute attitude vexatoire ou attentatoire à la dignité de la personne

##### Instaurer un climat de confiance

- ▮ Garantir le confort de l'accueil et la convivialité des rencontres
- ▮ Respecter les horaires convenus et limiter les délais d'attente

▮ S'assurer de la confidentialité des échanges

▮ Informer de la disponibilité des professionnels

▮ Garantir l'équité du service rendu à chaque personne protégée

▮ Eviter le sentiment d'arbitraire et d'injustice de la personne, en recherchant son consentement et en lui expliquant le pourquoi des décisions

▮ Aider à accepter une décision quand il n'y a pas d'autre choix et qu'elle s'impose dans l'intérêt de la personne (ex : vente d'un bien, accueil en maison de retraite, refus d'un mariage ...)

##### Préserver l'intimité et la vie privée

▮ S'interdire toute forme d'ingérence dans la vie privée du majeur que la loi

n'aurait prévue (ex : lors des visites à domicile ...) et toute intrusion intempestive

▮ Etre à l'écoute et proposer de recueillir les choix personnels et favoriser leur réalisation (ex : volonté de don d'organe après décès, choix du lieu et forme de sépulture ...)

##### Prévenir des comportements d'incivilité, voire de violence

▮ Refuser toute forme de violence psychologique, verbale ou physique, qu'elle émane des professionnels ou des usagers

▮ Réfléchir personnellement et collectivement, suite à des passages à l'acte, afin de répondre de manière appropriée

#### Une protection sur mesure

##### Observer, comprendre et analyser

- ▮ Consacrer un temps d'observation de son cadre de vie et de son environnement
- ▮ Etre à l'écoute de la personne, de ce qu'elle exprime et demande
- ▮ Etre attentif au langage non verbal de la personne, tenir compte de sa capacité d'expression et de compréhension, en reformulant si nécessaire pour s'assurer d'être bien compris
- ▮ Evaluer ses difficultés et ses potentialités
- ▮ Identifier ses modes et choix de vie, sa culture, ses valeurs, ses croyances et opinions, sans jugement de valeur

▮ Prendre le temps nécessaire de réflexion et de concertation avant toute action ou décision, adapter en fonction de l'urgence

▮ Identifier tout refus ponctuel ou durable, l'analyser pour ajuster l'intervention

▮ Réaliser avec la personne protégée un bilan pour fixer des objectifs personnalisés, formalisés dans le document individuel de protection

##### Personnaliser le projet et adapter l'intervention

▮ Employer toute forme de communication, langage, vocabulaire pertinents et compréhensibles

▮ Constituer un dossier personnel pour chaque majeur protégé, qui permet de suivre l'exercice de la mesure

▮ Respecter et agir en fonction des souhaits et projets réalisables de la personne

▮ Adapter les rythmes et lieux de rendez-vous

▮ Veiller à ce que la mesure de protection soit toujours en adéquation avec la situation de la personne, saisir le juge si nécessaire



## Favoriser l'autonomie "dans la mesure du possible"

**Informar la personne protégée tout au long de la mesure : un outil pédagogique indispensable pour favoriser l'autonomie**

- ▶ L'informer sur le cadre et les modalités d'exercice de sa mesure de protection
- ▶ L'informer de sa situation actuelle, à venir et des possibilités d'évolution
- ▶ Informer la personne de ses droits et obligations de citoyen, ainsi que de la façon de les mettre en œuvre (ex : ouverture ou renouvellement de droits, déclaration des revenus pour les impôts, souscription d'une assurance habitation ...)
- ▶ L'informer des conséquences de certains choix (ex : utilité de souscrire une mutuelle ...)
- ▶ Permettre à la personne de mobili-

ser ses capacités personnelles et de prendre conscience de ses difficultés pour fixer des objectifs réalistes

**Maintenir et développer les capacités de la personne protégée dans le respect de sa singularité**

- ▶ Tenir compte de ses facultés et de leurs évolutions (améliorations ou régressions)
- ▶ L'aider à progresser par étape, à un rythme adapté
- ▶ Veiller à préserver ou restaurer une "bonne estime de soi", une meilleure "confiance en soi" nécessaires pour prendre des initiatives et des responsabilités
- ▶ L'aider à exprimer son point de vue, à s'affirmer

▶ Encourager la prise de décisions personnelles, en expliquant les risques, les avantages ou inconvénients (ex : choix de dépenser ou d'épargner, choix du lieu de vie) ...

- ▶ Evaluer les risques liés à ses choix et à ses initiatives, pour rechercher l'équilibre entre marge d'autonomie et prise de risques
- ▶ Veiller à la sécurité de la personne et alerter face au danger avéré ▶▶▶

## Relations avec la famille et l'environnement de la personne protégée

Tenir compte de l'environnement (famille, proches, entourage) constitue un élément indispensable à l'exercice du mandat.

### Respecter les relations de la personne protégée avec ses proches

- ▶ Recueillir les souhaits de la personne concernant ses relations
- ▶ Connaître l'entourage familial et social permet d'appréhender la réalité vécue par la personne

- ▶ Repérer les relations habituelles et respecter les liens et l'intérêt porté à l'égard de la personne
- ▶ Respecter, le cas échéant, l'absence de relation lorsqu'elle est souhaitée

par la personne

- ▶ S'entourer d'avis pour arbitrer les contradictions entre les souhaits exprimés par la personne et ceux de sa famille

### Trouver la juste distance dans la relation avec l'entourage

- ▶ Porter une attention particulière à l'entourage et tendre à l'associer à notre mission, en respectant la confidentialité et le souhait de la personne (ex : informer du mandat à l'ouverture de la mesure, des événements qui peuvent concerner la famille, de la vente d'un bien ...)

- ▶ Se situer dans l'intérêt de la personne protégée dans les situations de conflit entre les membres de la famille
- ▶ Entendre les demandes et avis de l'entourage pour formuler des propositions et construire des projets avec la personne (ex : autorisation de mariage, placement et choix d'une mai-

son de retraite ...)

- ▶ Respecter la confidentialité de ce que vit ou exprime la personne, eu égard à son entourage
- ▶ Veiller à organiser la traçabilité des interventions auprès de l'entourage

### Prévenir et lutter contre l'isolement de la personne protégée

- ▶ Repérer si l'absence de liens ou la solitude est choisie ou subie, pour adapter les démarches à entreprendre

- ▶ Accompagner la personne qui le souhaite à créer ou développer un tissu social

- ▶ Porter une attention particulière aux silences et organiser une veille pour agir en conséquence, voire mettre en place des systèmes d'alerte (ex : suivi des mouvements bancaires) ▶▶▶

## Relations avec le Juge des Tutelles et le greffe

Le rôle du Juge des tutelles est primordial. Il prononce la mesure, désigne le protecteur, autorise ou interdit les actes et surveille l'exercice de la mesure. Au-delà des obligations légales, l'UDAF, mandataire judiciaire, s'engage à entretenir des liens étroits avec le Juge et son greffe, dans l'intérêt des personnes protégées.

### Informier

- ▶ Présenter le service à tout nouveau magistrat ou greffier
- ▶ Communiquer le nom et les coordonnées du professionnel en charge de la mesure
- ▶ Tenir au courant des changements liés à l'organisation et la vie du service
- ▶ S'organiser pour faciliter les relations de travail et l'accès à l'information demandé
- ▶ Aviser des événements divers qui affectent la situation de la personne (ex : mariage, changement de logement, procédures judiciaires, difficultés diverses ...)

### Solliciter

- ▶ Proposer des rencontres régulières de travail et d'échanges
- ▶ Demander avis, conseil, voire appui dans une démarche particulière
- ▶ Motiver les requêtes psychologique, verbale ou physique, qu'elles émanent des professionnels ou des usagers
- ▶ Réfléchir personnellement et collectivement, suite à des passages à l'acte, afin de répondre de manière appropriée

### Exécuter les décisions et rendre compte

- ▶ Faire preuve de diligence et respecter un délai raisonnable
- ▶ Organiser en interne les procédures de correspondance et de communication avec le tribunal
- ▶ Veiller à la qualité des écrits par diverses actions, notamment par la formation et la formalisation des procédures ... ▶▶▶



## Relations avec les partenaires

La relation partenariale, née de la diversité de nos interventions dans le cadre de l'exercice des mesures de protection, se caractérise par le fait qu'il n'y a pas de subordination de l'un vis à vis de l'autre. La mission de protection nécessite de travailler en lien avec différents partenaires, constitués de professionnels et de bénévoles, dont les champs d'intervention sont divers : santé, travail, éducation, social, justice, politique ...

Il revient à l'UDAF, mandataire judiciaire, de faire connaître le dispositif de protection des majeurs, les droits des personnes protégées et la mission du tuteur ou du curateur.

L'UDAF développe et construit une dynamique, centrée sur l'intérêt de la personne protégée, en s'appuyant sur un réseau pluridisciplinaire, qui permet de répondre aux besoins et aux intérêts de la personne protégée par des actions adaptées.

- ▶ Savoir identifier les différents partenaires, leurs spécificités, leur champ d'intervention et ses limites, ainsi que leurs articulations, les politiques et les dispositifs qu'ils mettent en œuvre et les institutions chargées de les véhiculer
- ▶ Reconnaître les compétences spécifiques et complémentaires de chacun de ses partenaires et identifier

- les plus adaptées à chaque situation
- ▶ Mobiliser le réseau ou le constituer, pour construire un projet de réponse global, soucieux d'articuler les interventions autour d'objectifs communs, cohérents et partagés
- ▶ Inscrire ces échanges dans une démarche continue d'amélioration des pratiques et de promotion d'une réflexion commune

- ▶ Veiller à la cohérence entre le document Individuel de protection et le document individuel de prise en charge des établissements d'accueil des personnes protégées ▶▶▶



## LES RECOMMANDATIONS DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

L'organisation interne doit garantir la continuité et la qualité de service. Face à un public en grande difficulté, et à des situations complexes cumulant des problématiques multiples, les services des UDAF se dotent de professionnels qualifiés, dont les compétences sont complémentaires : encadrement, mandataires-délégués, personnels administratifs, comptables, informaticiens, personnels d'accueil ...

### L'UDAF dans sa fonction d'employeur

L'UDAF dans sa mission de mandataire judiciaire à la protection des majeurs et dans sa fonction d'employeur veille à la mise en œuvre des obligations légales et réglementaires. Les services s'inscrivent dans le respect des valeurs énoncées par le projet institutionnel, le projet associatif, dont est issu le projet de service.

### Former et informer les professionnels

L'UDAF se donne les moyens de maintenir et de développer les compétences des équipes.

- ▶ Présenter les valeurs et les objectifs de l'Institution et communiquer le projet institutionnel et le projet de service
- ▶ Organiser l'accueil et faciliter l'intégration de tout nouveau salarié au sein du service
- ▶ Remettre à chaque salarié un livret d'accueil
- ▶ Formaliser et communiquer à l'ensemble des salariés :
  - l'organigramme fonctionnel et hiérarchique
  - les fiches de fonction actualisées et les responsabilités afférentes
  - les délégations de responsabilités et de signatures
- ▶ Assurer le développement des compétences des salariés en se dotant d'outils, tels que :
  - des fiches de fonction
  - des entretiens périodiques d'évaluation
  - la gestion prévisionnelle des emplois et compétences
  - la formation

### Assurer une dynamique d'échanges

Compte-tenu de la nature et de la diversité des interventions, l'UDAF promeut la complémentarité et la pluridisciplinarité à travers le travail d'équipe, par l'emploi de professionnels issus de formations différentes. Elle favorise la transversalité et la solidarité entre les différents services. L'interdépendance des acteurs permet une prise en charge cohérente et efficace.

- ▶ Favoriser la proximité et la disponibilité de l'encadrement
- ▶ Se doter de moyens permettant la remontée des informations susceptibles d'engager la responsabilité de l'employeur
- ▶ Encourager les liens entre les services, à travers des échanges favorisant une meilleure connaissance des activités et obligations de chacun
- ▶ Favoriser l'échange des expériences et pratiques entre salariés, ainsi que la "prise de recul" : analyse des pratiques professionnelles, recours à des personnes-ressources ...
- ▶ Elaborer des procédures et des outils communs, dans un souci d'égalité de traitement entre les usagers
- ▶ Entendre la parole des professionnels et lui reconnaître sa dimension de force de proposition
- ▶ S'assurer de la cohérence entre les recommandations et la pratique

### Prévenir les "risques du métier"

L'UDAF s'attache à la qualité du service rendu et des conditions de travail.

- ▶ Souscrire des garanties pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en tant qu'employeur
- ▶ Mettre en œuvre une continuité de service qui permet une prise en compte des demandes de l'utilisateur
- ▶ Être attentif aux symptômes liés à un mal-être au travail, pour prévenir des risques psychosociaux liés à l'environnement de travail (ex : stress, harcèlement, agressivité, violence ...)
- ▶ Mettre en place des actions visant à prévenir, diminuer, prendre en compte les violences verbales ou physiques (ex : organisation de l'accueil à l'UDAF et aménagement des visites à domicile ...)
- ▶ Accompagner le professionnel confronté à une situation difficile (ex : groupe de régulation, groupe d'analyse de la pratique, veille psychologique ...)

## Des équipes professionnelles au service de la personne protégée

Dans le cadre d'un mandat judiciaire confiée à l'UDAF par le Juge des tutelles, chacun intervient dans l'intérêt de la personne protégée  
Chacun, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, est responsable des tâches qui lui sont confiées, autonome dans les limites de sa fonction et le respect de la hiérarchie.

### Une compétence professionnelle

Neutralité et objectivité guident l'action des professionnels de l'UDAF.

#### Le savoir professionnel

- ▮ Connaître et se conformer aux obligations légales
- ▮ Identifier les champs et les limites de la mission confiée
- ▮ Actualiser et consolider sa pratique et ses connaissances, notamment par la formation continue

#### Le savoir-faire professionnel

- ▮ Savoir travailler en équipe et y apporter sa spécificité professionnelle
- ▮ Garantir la continuité du service et la

traçabilité de l'activité, notamment en :

- développant une culture de l'écrit ;
- maîtrisant les nouvelles technologies
- s'adaptant aux nouvelles méthodes de travail et organisations de service
- ▮ Prendre le recul nécessaire à l'exercice des mesures, en participant aux groupes d'analyse des pratiques de façon active

#### Le savoir-être professionnel

- ▮ Représenter l'UDAF dans la limite de ses champs de compétences
- ▮ Rendre compte régulièrement de son

activité à son responsable hiérarchique

- ▮ Favoriser les relations d'écoute et de confiance
- ▮ Éviter de se placer dans des situations de conflit d'intérêt
- ▮ Porter une vigilance particulière aux règles de confidentialité, à l'occasion de la transmission d'informations relatives aux personnes protégées
- ▮ Prendre la responsabilité de l'information qu'il transmet, en conscience des conséquences qu'elle peut produire

### Un travail d'équipe pluridisciplinaire

Au sein des équipes, la pluralité des cultures professionnelles a pour objectif d'apporter sur les situations, une diversité d'approche qui contribue à une vision commune et partagée. Aucun professionnel ne peut prétendre mener seul une action complexe.

- ▮ S'intégrer au sein de l'équipe et participer aux différentes réunions internes
- ▮ Tenir sa hiérarchie informée des éléments importants, des évolutions significatives ou des situations parti-

culièrement difficiles

- ▮ Impulser un processus de réflexion collégiale dans le traitement de situations complexes
- ▮ Veiller à la transmission de l'information détenue

- ▮ Faire appel à l'avis de professionnels qualifiés, si nécessaire extérieurs à l'association ▮▮▮



## REMERCIEMENTS

### Aux membres du comité de pilotage

ALLIER Hervé	Directeur de l'Udaf de la Marne
BARON Maïté	Chef de service de l'Udaf de la Charente
BERNARD Joël	Chef de service de l'Udaf du Lot-et-Garonne
BERNARD Lucien	Président de l'Udaf du Gard
BOMPAS Denis	Directeur de l'Udaf de l'Indre-et-Loire
BOSSUAT Sylvie	Directrice adjointe de l'Udaf de l'Aube
BOUGES Jean-François	Directeur de l'Udaf d'Aveyron
BROUSSE-PROUST Agnès	Responsable du projet à l'UNAF
CANRON Nathalie	Chef de service de l'Udaf de la Drôme
DALONGEVILLE Anne	Mandataire-déléguée à l'Udaf de Haute-Garonne
DERAY Charles	Directeur de l'Udaf de Meurthe-et-Moselle
FARRIOL Bernard	Administrateur UNAF
GILLOIN Jérôme	Chef de service de l'Udaf du Gard
GUEDON Vincent	Directeur adjoint de l'Udaf de la Vendée
GUYOT Jean-Paul	Directeur de l'Udaf de la Saône-et-Loire
HOCHEREAU Emmanuelle	Chef de service de l'Udaf des Hauts-de-Seine
LAFFAITEUR Christophe	Directeur de l'Udaf de la Vienne
LAMGLAIT Carol	Mandataire-déléguée à l'Udaf de la Meurthe-et-Moselle
LEFEBVRE Astrid	Mandataire-déléguée à l'Udaf du Val-d'Oise
LEFORT Christian	Psychologue à l'Udaf du Val-de-Marne
LE MASNE Ginette	Directrice adjointe à l'Udaf de la Charente
MALATIA Christian-Jacques	Directeur de l'Udaf de l'Indre
MERCIER Daniel	Chef de service de l'Udaf du Jura
MONTAUD Jocelyne	Mandataire-déléguée de l'Udaf du Loir-et-Cher
MOUNIER Philippe	Directeur de l'Udaf de la Charente
PARRAU Catherine	Directrice des services de l'Udaf des Deux-Sèvres
PERINETTI Bertrand	Directeur de l'Udaf de la Corrèze
PIERROT François	Mandataire-délégué à l'Udaf de la Meurthe-et-Moselle
POLLIN Chantal	Chef de service de l'Udaf du Loiret
RENE Yan	Directeur de l'Udaf des Hauts-de Seine
RICHARD Nathalie	Chef de service de l'Udaf de la Haute-Saône
SERAPHIN Gilles	Sous-directeur Recherche, Etudes et Actions Politiques à l'UNAF
SPEICH Paul	Directeur adjoint de l'Udaf du Haut-Rhin
VIDAL Pierre	Chef de service de l'Udaf de la Haute-Loire
WATEAU Benoît	Directeur de l'Udaf de la Loire
WILHELEM Jérôme	Vice-président de l'Udaf de la Haute-Marne

### Aux organismes sollicités pour avis

- ▶ Le bureau de la protection des personnes à la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)
- ▶ La Direction des Affaires Civiles et du Sceaux (DACCS)
- ▶ L'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM)
- ▶ Les services de la curatrice publique du Québec
- ▶ La Fondation Médéric-Alzheimer
- ▶ L'Association Nationale des Juges d'Instance (ANJI)
- ▶ Les notaires référents au conseil supérieur du Notariat
- ▶ L'Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux (UNAFAM)





Union Nationale des Associations Familiales  
28, place Saint-Georges - 75019 Paris  
Tél. : 01 49 95 36 00  
[www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

Edition septembre 2010

Document réalisé dans le cadre de la Convention d'objectifs Etat - UNAF 2010-2012

