

# Projet de service Association 3 A

2020-2024



# Table des matières

Table des matières .....	2
I Présentation et caractéristiques du service .....	4
II Introduction.....	6
III Le Projet associatif.....	7
1. Histoire .....	7
2. Les valeurs de l'Association déclinées en principes d'accompagnement.....	9
3. Missions et cadre réglementaire .....	10
4. Gouvernance .....	13
5. Les grandes orientations associatives .....	14
IV Le processus d'accompagnement .....	16
1. Caractéristiques, besoins et attentes du public accompagné .....	16
1.1 Répartition des dossiers par mesure de gestion (31/12/2019) :.....	16
1.2 Répartition par sexe et âge.....	18
1.3 Lieux de vie des personnes accueillies.....	18
1.4 Ressources/ patrimoine :.....	19
1.5 Vulnérabilités constatées. ....	20
2. Philosophie de l'accompagnement .....	22
2.1 Respect du cadre juridique du mandat/ qualité du « partenariat » avec les services judiciaires. ....	23
2.2 Promotion de la bientraitance.....	24
2.3 Un cadre institutionnel structurant et rassurant, un esprit d'équipe. ....	29
3. Perspectives en matière d'accompagnement .....	30
V Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur .....	31
1. Description de l'environnement.....	31
2. Description du service .....	32
3. L'ouverture à et vers l'extérieur .....	32
4. Perspectives d'ouvertures .....	33
VI Les ressources de l'Association .....	34
1. Les Ressources humaines .....	34
1.1 Effectifs, organigramme .....	34
1.2 Le recrutement, les fonctions, la coordination.....	35
1.3 La professionnalisation et l'évolution du niveau de formation .....	37
1.4 Le dialogue social.....	37
1.5 La prévention des risques psycho-sociaux (RPS) et la Qualité de Vie au Travail (QVT) .....	38
2. Les ressources matérielles.....	39

2.1 Les locaux .....	39
2.2 L'informatique .....	39
2.3 Les ressources financières .....	39
3. Perspectives en matière de ressources .....	40
VII Le projet qualité .....	41
1. Les objectifs de la démarche qualité .....	41
2. Les principaux enjeux pour les 5 années à venir .....	42
2.1 Le Management de la qualité .....	42
2.2 Définition d'un politique qualité .....	42
2.3 Construction et/ou développement d'un système qualité .....	42
3. Perspectives en matière de qualité .....	43
VIII Le Plan d'action .....	44
IX ANNEXES.....	48

# I Présentation et caractéristiques du service

## Organisme gestionnaire

<b>Raison sociale</b>	SERVICE MJPM ASSOCIATION 3A - AIDE ACCOMPAGNEMENT AUTONOMIE
<b>Statut</b>	Association loi 1901
<b>Adresse</b>	29 avenue Denfert Rochereau, 42000 SAINT-ETIENNE
<b>Représentant légal</b>	Jacqueline JUST
<b>Téléphone</b>	04.77.53.23.41

## Service

<b>Nom du service</b>	<b>SERVICE MJPM ASSOCIATION 3A - AIDE ACCOMPAGNEMENT AUTONOMIE</b>
<b>Adresse</b>	29 RUE DENFERT ROCHEREAU - 42000 ST ETIENNE
<b>Téléphone</b>	04.77.53.23.41
<b>Adresse mail</b>	<a href="mailto:contact@asso-3a.fr">contact@asso-3a.fr</a>
<b>Directeur</b>	Antoine MANTEAU
<b>Adresse mail</b>	a.manteau@asso-3a.fr
<b>N° FINESS</b>	42 001 283 3
<b>N° SIRET</b>	479 330 094 00034
<b>N° APE</b>	9499Z Autres organisations fonctionnant par adhésion volontaire
<b>Autorisation</b>	01/10/2010

<b>Date d'ouverture</b>	2004
<b>Capacité d'accueil</b>	600
<b>Caractéristiques générales des personnes accueillies</b>	Majeurs protégés
<b>Effectif</b>	19
<b>Evaluation interne</b>	2020
<b>Evaluation externe</b>	2016

# II Introduction

L'Association 3A présente son projet de service pour la période 2020-2024.

Le précédent projet qui avait fait l'objet de plusieurs observations lors de l'évaluation externe a été intégralement revu et corrigé.

La rédaction du présent document s'inscrit dans un travail plus vaste de rédaction d'un premier « socle documentaire » indispensable : Charte associative, référentiel qualité, DUD.

L'Association a bénéficié de l'intervention de l'URIOPSS pour l'engagement dans cette démarche qui a réuni des administrateurs comme des professionnels.

C'est après que les valeurs associatives ont été rappelées dans la charte établie en 2019 et que la deuxième évaluation interne a été conduite que ce projet de service a été rédigé.

Les pistes d'amélioration dégagées dans la première sont naturellement reprises dans ce dernier. Il a été également tenu compte des observations formulées lors de la dernière (et première) évaluation externe de l'Association.

Le contexte sanitaire lié à la pandémie de covid 19 a retardé l'achèvement de ce document et rendu difficile l'association de toutes les parties prenantes : partenaires, usagers.

Néanmoins, le service a veillé à rédiger son projet conformément aux dispositions de l'article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles qui dispose que « *Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, 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. Le cas échéant, ce projet identifie les services de l'établissement ou du service social ou médico-social au sein desquels sont dispensés des soins palliatifs et précise les mesures qui doivent être prises en application des dispositions des CPOM mentionnés à l'article L.313-12. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.* » et après étude de la Recommandation de bonne pratique de l'ANESM-HAS « *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* »

## [ANNEXE 1](#)

[Synthèse RBPP « Elaboration, Rédaction et animation du projet d'établissement ou de service »](#)

Au-delà des exigences réglementaires, il est attendu de ce projet de service qu'il constitue un document de référence pour chacun des protagonistes de l'Association, qu'il soit un repère, « une boussole » aussi bien dans les prises en charge que dans la vie institutionnelle, et à l'extérieur de celle-ci un outil d'identification de la structure et un support de communication.

## III Le Projet associatif

### 1. Histoire

L'Association 3 A (**A**ide-**A**ccompagnement-**A**utonomie) est une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 créée en 2004 dans un contexte national de forte expansion des mesures de protection judiciaire et de réinterrogation du cadre juridique et institutionnel de la protection judiciaire des majeurs.

Suite à une enquête de besoins menée dans le sud du département de la Loire auprès des magistrats en charge des tutelles, plusieurs constats ont été faits :

- Le manque de nouveaux professionnels qualifiés (services surchargés et délais de prise en charge des usagers longs),
- La nécessité d'offrir un accompagnement social et éducatif dynamique aux majeurs protégés afin de les accompagner vers le plus d'autonomie possible,
- L'opportunité de créer un service dont l'organisation permettra un plus grand respect de l'utilisateur et des salariés : unicité du référent, intervention et soutien clinique et technique de l'encadrement...

Partant de ces constats, c'est autour de la volonté de Madame Elisabeth PREYNAT, alors déléguée à la Tutelle, que s'est créée l'Association 3 A dans le but de réfléchir et de promouvoir des pratiques renouvelées d'intervention auprès d'un public particulier dans le respect de trois axes fondamentaux :

- L'individualisation des prises en charge et la promotion active de l'autonomie
- L'apport d'une réponse rapide aux dossiers
- La proposition d'un seul intervenant pour chaque majeur tout au long de sa mesure.

L'activité a débuté en août 2005 avec un premier dossier adressé par le Tribunal du Chambon-Feugerolles.

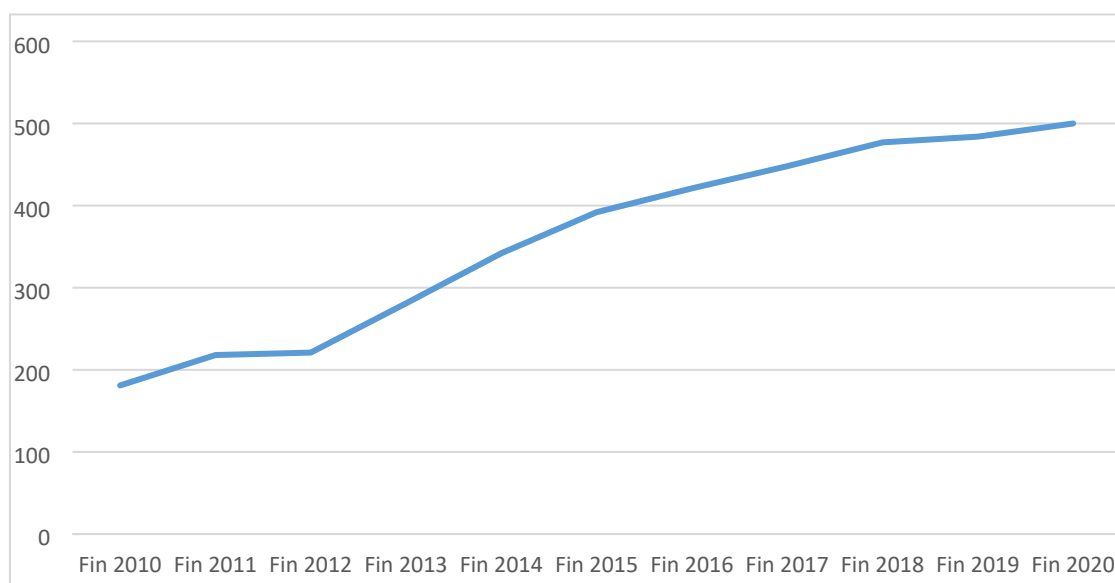
L'orientation choisie par les membres de l'Association était de disposer d'une structure à taille humaine et de proposer ses services au ressort du Tribunal d'Instance de Saint-Etienne avec une capacité maximale d'activité de 600 dossiers (pouvant être majorée de 29 % avant nouvel appel à projet). La satisfaction des majeurs, des familles, des juges et des partenaires a confirmé le bien-fondé de l'action de l'Association sur le territoire et son développement.

**Dans le respect de ses orientations, l'Association a pour mission de promouvoir toutes les actions susceptibles d'assurer la protection et la défense des intérêts personnels et patrimoniaux des majeurs protégés et, à cette occasion, d'exercer toutes les actions complémentaires ayant pour finalité la meilleure insertion et la plus grande autonomie possible pour l'utilisateur.**

Reconnue pour ses spécificités, l'Association 3 A bénéficie d'une reconnaissance de ses compétences de la part des juges qui lui orientent des dossiers présentant des particularités c'est-à-dire pour des personnes dont le profil requiert un accompagnement éducatif sur mesure et attentionné. La réforme des tutelles entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2009 à l'esprit de laquelle le projet fondateur de 3A était conforme a conduit à un nouvel agrément du service.

En 15 ans, le constat est positif pour l'Association et confirme le bien-fondé de son action :

- Une croissance du nombre de salariés de 1 à 19,
- Une croissance du nombre de majeurs protégés d'une centaine en 2006 à 484 majeurs au 31/12/2019 (taux de croissance moyen entre 2015 et 2019 = 7,28 % et médian de 6,47 % / et le nombre moyen de désignations par an est de 74,4 et médian de 70).



Evolution du nombre de mesures au 31/12 depuis 10 ans

## 2. Les valeurs de l'Association déclinées en principes d'accompagnement

En 2019 les valeurs éthiques portées par les professionnels ont fait l'objet d'un travail de réflexion afin d'en définir les contours et de faire consensus entre les valeurs fondatrices et celles d'aujourd'hui.

C'est ainsi que des travaux coordonnés par l'URIOPSS Auvergne Rhône-Alpes et réunissant les membres du conseil d'administration et des salariés ont abouti à la rédaction d'une Charte associative.

Ont ainsi été rappelées et retenues comme valeurs à défendre par et pour tous :

- **Le respect** de la dignité de la personne et la tolérance
- **La liberté**
- **La transparence**

Ces valeurs sont mises en œuvre, déclinées au travers des principes d'accompagnement :

- **L'individualisation de l'accompagnement** : les professionnels ont à cœur d'offrir une relation de proximité et une écoute attentive. Il est désigné un mandataire pour chaque mesure ce qui permet au majeur protégé de bénéficier d'un seul interlocuteur.  
Chaque salarié intervient dans les différents aspects du dossier afin de connaître la personne dans sa globalité ce qui permet *in fine* une **adaptation** et une **souplesse** dans l'accompagnement proposé ainsi qu'une **réactivité** aux problématiques et sollicitations de l'utilisateur qui est accompagné vers la plus **grande autonomie possible**.
- **Le professionnalisme, le sérieux la rigueur** : recherchés par un recrutement et une formation adaptée, un travail en pluridisciplinarité, une charge de travail encadré et une supervision du service.
- **Le dynamisme** des prises en charge : pour « tenter », faire évoluer le cadre de travail, défendre effectivement les droits des personnes protégées....
- **La qualité d'accueil et d'écoute**, condition indispensable à la formulation des besoins de la personne protégée, à la manifestation de sa volonté.
- **L'esprit d'équipe et le climat de travail**. Ils permettent de faire vivre la solidarité entre professionnels (transmission des valeurs entre anciens et nouveaux salariés, échanges pluridisciplinaires...), « *les gens se complètent* » et forment une seule équipe quelle que soit leur fonction. L'importance de la transmission des valeurs et des modes de travail est très prégnante dans le fonctionnement du service, de sorte que l'accroissement de la taille du service n'entache pas les bases constitutives de l'Association.

- **Le soutien de l'encadrement, son intervention clinique et technique** : Lors des moments importants de la mesure de protection (ouverture...), pour faire « tiers » dans les prises en charge, pour « incarner » un cadre de travail, pour s'assurer de la qualité de l'accompagnement.

Ces principes s'inscrivent pleinement dans la définition de l'Association 3A : Aide, Accompagnement, Autonomie.

### 3. Missions et cadre réglementaire

L'Association 3A est autorisée et agréée pour la prise en charge des mesures de : mandat spécial dans le cadre d'une sauvegarde de Justice, de Curatelle (simple, renforcée), de Tutelle. Elle peut être désignée dans le cadre de « co-mesures », sur le seul volet patrimonial ou le seul volet personnel, et, enfin elle peut être désignée en qualité de subrogée Curatrice ou tutrice. Elle est amenée plus ponctuellement à prendre en charge des administrations légales (présomption d'absence) ou des mesures ad hoc.

L'Association 3A peut également exercer des Mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ). 2 salariés sont titulaires du « CNC MAJ » et ont prêté serment préalablement à l'exercice de ces mesures.

L'agrément de l'Association 3A est départemental (LOIRE). En application de son projet fondateur, elle a limité son développement au sud du Département et plus particulièrement au ressort du tribunal d'instance de SAINT-ETIENNE : Saint-Etienne, vallée du Gier, vallée de l'ondaine, Pilat. Le nombre très limité de prises en charge dans le ressort du tribunal de proximité de MONTBRISON n'a, pour le moment, pas justifié d'organiser des conditions d'accueil pérennes sur ce territoire.

Le service MJPM évolue dans le respect des normes suivantes :

- **Les arrêtés d'autorisation et habilitations du service** : Il s'agit de l'arrêté préfectoral portant création d'un SMJPM du 01/10/2010, de l'arrêté préfectoral du 31/08/2012 modifiant l'arrêté du 01/10/2010, de l'arrêté du 06/01/2016 modifiant l'arrêté du 01/10/2010. Depuis un arrêté préfectoral du 12 janvier 2012 plusieurs fois modifié, l'Association 3A figure dans la liste des MJPM du département de la Loire.

[ANNEXE 2 : Décisions d'autorisation et Liste des MJPM](#)

- **Le schéma régional<sup>1</sup> des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Auvergne-Rhône-Alpes. Le schéma 2017-2021 fixe 4 grandes orientations pour la période couverte :**

- Mettre en adéquation l'offre des professionnels avec les besoins de protection des personnes protégées,
- Renforcer la qualité de la prise en charge,
- Pérenniser et promouvoir le soutien aux tuteurs et curateurs familiaux,
- Accentuer l'information, l'interconnaissance et le partenariat.

- **La Charte de l'UTRA PJPM (Union Territoriale regroupant des associations pour la protection juridique des majeurs).**

*[ANNEXE 3 : Charte de l'UTRA PJM](#)*

- **La Charte associative de 2019, véritable « clef de voute » de l'organisation.**

*[ANNEXE 4 : Charte Associative](#)*

- **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de l'ANESM-HAS**

- **L'ensemble du droit positif applicable sur le territoire national (Constitution, RGPD...) et plus spécifiquement :**

- ✓ **La loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.**

- Applicable depuis le 1er janvier 2009, elle a recentré le dispositif de protection juridique sur les personnes connaissant une altération de leurs facultés mentales et/ou corporelles, en veillant par ailleurs à proposer des mesures d'accompagnement social pour les situations ne nécessitant pas une mesure de justice. Conformément à la Convention adoptée le 13 décembre 2006 par l'O.N.U, garantissant la protection des droits fondamentaux des personnes handicapées par les Etats, elle affirme les trois principes essentiels suivants :

---

<sup>1</sup> Les objectifs du schéma sont définis par l'article L. 312-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles. «Ainsi, les schémas :

- « 1° apprécient la nature, le niveau et l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population,
- 2° dressent le bilan quantitatif et qualitatif de l'offre sociale et médico-sociale existante,
- 3° déterminent les perspectives et les objectifs de développement de l'offre,
- 4° précisent le cadre de la coopération et de la coordination entre les services,
- 5° définissent les critères d'évaluation des actions mises en œuvre ».

- **Le principe de nécessité** : le bénéfice d'un régime de protection doit être réservé aux seuls cas où l'altération des facultés mentales, ou corporelles de nature à empêcher l'expression de la volonté, est médicalement constatée.
- **Le principe de subsidiarité** : aucun autre dispositif plus léger et moins restrictif de droits ne peut être mis en œuvre (droit commun de la représentation, régimes matrimoniaux art. 217, 219, 1426, 1429 du code civil, M.A.S.P, mandat de protection future).
- **Le principe de proportionnalité** : la mesure doit être proportionnée et individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de l'intéressé.

Elle affirme le principe de protection de la personne et non seulement du patrimoine et ouvre de nouveaux droits aux personnes protégées : donation, testament, statut pénal... limite la durée des mesures de protection.

- Enfin elle a un impact sur l'organisation et le fonctionnement des acteurs de la protection des majeurs : fin de l'auto-saisine du Juge des Tutelles, Création d'une profession : **Mandataires judiciaires à la protection des Majeurs**, et réglementation de ses conditions d'accès : **Certificat national de compétence...**

Elle inscrit les Services mandataire judiciaire à la protection des majeurs (SMJPM) dans la liste des établissements sociaux et médico-sociaux régis par **la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 portant rénovant l'action sociale et médico-sociale** et qui implique : la promotion des droits des usagers, le déploiement d'outils garantissant l'effectivité de ces droits, la rédaction d'un projet de service, l'inscription dans une démarche qualité, la réalisation d'évaluations internes et externes...

- ✓ **La loi 2019-2022 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice :**
  - Qui renforce les droits et l'autonomie des personnes protégées en certaines matières : droit de vote restitué, suppression de l'autorisation préalable au mariage, PACS...
  - Qui limite l'intervention du juge des contentieux et de la protection en matière patrimoniale : conclusion convention obsèques, acceptation des successions et en matière personnelle : atteinte de l'intégrité physique.
  - Qui renforce les obligations en matière d'inventaire

## 4. Gouvernance

L'Association 3A est gestionnaire du service MJPM.

Ses statuts ont été mis à jour en 2013.

Sa conduite est assurée par un conseil d'administration représenté par un ou une Présidente et qui se réunit au moins trimestriellement. Le Bureau est composé du Président, Vice-président, trésorier, secrétaire. Une assemblée générale ordinaire est organisée annuellement.

Aux termes des statuts les membres du conseil d'administration sont élus pour une durée de 3 ans.

Ils sont tous personnes physiques et bénévoles.

Leur recrutement repose principalement sur la cooptation et est conditionné à l'adhésion aux valeurs de l'Association et à la disponibilité pour participer à ses activités.

L'Association veille au caractère strictement désintéressé sur un plan pécuniaire et/ou commercial de l'engagement de ses administrateurs afin que soient respectés le mieux possible les choix individuels des personnes protégées, leur mode de vie et valorisés leurs repères antérieurs à la mesure de protection.

Si historiquement les administrateurs étaient ou avaient été des travailleurs sociaux l'Association a eu à cœur de s'ouvrir à d'autres profils pour enrichir son appréhension de certaines thématiques : qualité, juridique, GRH et son conseil d'administration a été rejoint par des professionnels du secteur privé lucratif, de l'administration, des membres des professions libérales.

Celui-ci est actuellement composé de la manière suivante :

<b>NOM Prénom</b>	<b>Fonction</b>	<b>Profession</b>
JUST Jacqueline	Présidente	Cheffe de service social à la retraite.
REDON Nicole	Vice-Présidente	Déléguée à la protection des majeurs à la retraite
DELAIR Pierre	Secrétaire	Notaire à la retraite
GRANGE Michel	Trésorier	Directeur d'ESMS
POUDE Christiane	Administratrice	Enseignante à la retraite
SOUMAH-CHAVANNE Aïssata	Administratrice	Enseignante, ancienne IASS
VELTRI Vincent	Administrateur	Ingénieur
SEVENNE Muriel	Administratrice	Assistante sociale

L'Association est dirigée par un Directeur salarié.

Les délégations existant entre la Présidence et la direction sont décrites dans le Document unique de délégations (DUD) mis à jour en 2019.

#### ANNEXE 5 : DUD

La Présidente participe aux temps forts de l'Association : recrutement, élaboration des budgets.... et le binôme Président-Directeur repose sur des liens étroits.

Depuis 2019 l'Association s'est engagée dans l'organisation de temps de réunion ou de temps conviviaux entre les salariés et les administrateurs pour mieux se connaître et développer une culture commune.

## 5. Les grandes orientations associatives

L'Association 3A par sa taille modeste (d'autant plus modeste à l'échelle désormais de la grande région AUVERGNE RHONE-ALPES), sa « jeunesse » doit peut-être encore plus que tout opérateur de la protection des Majeurs développer et maintenir vivante une réflexion stratégique pour assurer sa souveraineté et poursuivre la réalisation de son projet fondateur.

En effet, celui-ci nous paraît toujours répondre à un besoin et la croissance constante de l'Association depuis sa fondation y compris lors de périodes agitées comme l'année 2020 où le contexte sanitaire a conduit la plupart des SMJPM à enregistrer une baisse du nombre de désignations nous semble en être la preuve.

Au-delà de la croissance, le profil des personnes confiées qui s'affine au cours des années : croissance du nombre de mesures d'assistance, y compris les mesures de curatelle simple, abaissement de l'âge des personnes accueillies, importance de la part des personnes vivant à domicile, choix exprimé par les juges de confier tel ou tel dossier à l'Association 3A en raison de ses caractéristiques propres (nécessité d'un suivi de proximité et d'un travail éducatif, d'un « tact » particulier en raison des difficultés ou enjeux familiaux ou personnels) laisse à penser que l'Association a développé une stratégie dite de focalisation ou de niche qu'il nous semble opportun de pérenniser.

Si l'expansion géographique n'est pas à l'heure actuelle envisagée, c'est plus au développement interne et à la structuration de l'organisation que l'Association 3A devra se consacrer au cours des prochaines années avec, toutefois, le souci permanent de ne pas aboutir à un trop grand isomorphisme avec les autres structures homologues et « concurrentes » et une bureaucratisation de la structure qui porteraient atteinte aux spécificités de l'Association 3A.

Les orientations principales de l'Association peuvent être décrites ainsi, certaines seront reprises dans les prochains développements :

- **Adaptation de l'organisation du service à sa forte croissance** : par l'aménagement des nouveaux locaux au cours de l'année 2022 et la création de nouveaux postes.
- **Dégagement d'un temps d'encadrement plus important sur les « fonctions support » : qualité, RGPD, site internet....** non pas en réduisant le temps de supervision technique et clinique qui a démontré son efficacité mais en créant un poste d'adjoint de direction chargé de la coordination de ces fonctions.
- **Engagement collectif plus actif dans une démarche qualité et de protection des données** : Par un travail de formalisation des pratiques, d'approfondissement et de clarification des délégations, de veille documentaire, par la création d'une instance « éthique » en interne ou idéalement inter-associative.
- **Développement de la gestion des ressources humaines** : Par le développement des outils nécessaires : entretiens professionnels, plan de formation dans le respect et le développement de la démocratie sociale (protocole IRP, formations, délégué harcèlement.).
- **Développement de la participation de l'ensemble des parties prenantes de l'Association aux problématiques institutionnelles** : Par le recours plus systématique et encadré à un DIPM rénové, par la création d'une instance rassemblant des représentants des usagers.
- **Renforcement du CA** : par l'accueil de nouveaux administrateurs, l'organisation de formations spécifiques.

# IV Le processus d'accompagnement

## 1. Caractéristiques, besoins et attentes du public accompagné

Il est difficile d'obtenir des statistiques nationales ou même locales récentes dont la comparaison avec celles du public accueilli par l'Association 3A permettrait un éclairage sur les spécificités de ce dernier.

On peut tout de même faire référence à *l'Etude relative à la population des majeurs protégés, Profils, Parcours et évolution de mai 2017* ainsi qu'aux statistiques collectées lors de l'établissement du schéma régional des MJPM et DPF AUVERGNE-RHONE-ALPES 2017-2021.

Les personnes protégées accueillies au 31/12/2019 présentaient les caractéristiques suivantes :

### 1.1 Répartition des dossiers par mesure de gestion (31/12/2019) :

Type de Mesure	Nombre	Pourcentage
Curatelle simple	39	8,06 %
Curatelle renforcée	312	64,46 %
Tutelle	114	23,55 %
Mandat spécial	17	3,51 %
MAJ	0	0,00 %
Mesure ad 'hoc	1	0,21 %
Prés. d'absence	1	0,21 %
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>100 %</b>

- On constate la part très importante des **mesures d'assistance** (72,52 %) laquelle a augmenté en 5 ans (69,13 % au 31/12/2015). Au sein des mesures d'assistance, il y a lieu de souligner le nombre atypique de curatelles simples.

On rappellera qu'au niveau régional les travaux préparatoires au schéma régional précisait que les curatelles renforcées représentaient 58,6% des mesures confiées aux SMJPM au

31/12/2016 alors qu'elles représentaient déjà 71,97 % des mesures prises en charge par 3A à cette même date ! Le rapport de l'ANCREAI rappelle que l'enquête nationale de la DGCS faisait mention de 3 % de Curatelles simples par rapport aux autres mesures (Tous MJPM confondus) au 31/12/2014. A cette même date les Curatelles simples confiées à 3A représentaient 5,83 % de l'ensemble des mesures confiées.

- **Les mesures de Tutelle** représentent 23,55 % de l'ensemble des mesures confiées au 31/12/2019. La proportion baisse un petit peu chaque année depuis les 5 dernières années ( 28,32 % de tutelle au 31/12/2015). L'enquête DGCS de janvier 2017 (mentionnée dans les travaux sur le schéma AURA 2017-2021) fait mention d'un pourcentage de Tutelles gérées par les SMJPM de 34,9 % au 31/12/2016. A cette même date les mesures de Tutelle représentaient 25,65 % des mesures confiées à 3A.
- **Les Mandats spéciaux dans le cadre des SDJ** représentent une charge de travail conséquente chaque année (Intervention en urgence, rapport au Juge des Tutelles, audition de fin de mesure, doublement des courriers d'information...). En 2019 les mandats spéciaux ont représenté 44,83 % des nouvelles mesures confiées au service.

Le nombre de mandats spéciaux confiés au service connaît d'ailleurs une hausse marquée ces dernières années.

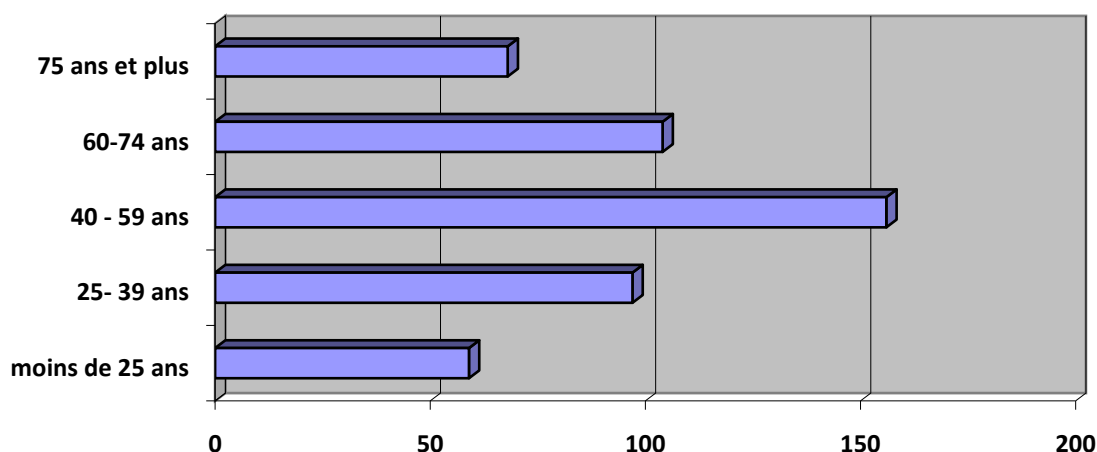
Année	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de nouvelles désignations	21	17	20	25	26

- **Les autres mesures de protection** : L'Association 3A n'a été désignée qu'une seule fois pour une mesure de subrogation (2015) et une administration légale dans le cadre d'une présomption d'absence (2015). La désignation pour l'exercice d'une Mesure d'accompagnement judiciaire est rare (1 en 2015, 1 en 2017). Cela peut s'expliquer par l'absence d'agrément pour exercer des MASP, préalables aux MAJ. Enfin, quelques mesures ad hoc sont confiées au service de manière irrégulière en cas de conflit d'intérêts ou de l'éloignement du protecteur habituel.
- Dans l'ensemble des dispositifs les mesures consacrées uniquement aux biens ou à la personne sont de plus en plus rares.

## 1.2 Répartition par sexe et âge

Si nous constatons au fil des années une légère masculinisation de la population accueillie, une parité homme-femme est constatée (au 31/12/2019 : 55 % d'hommes et 45 % de femmes).

La répartition en classe d'âges s'établit de la sorte au 31/12/2019 :



On constate que toutes les tranches d'âges sont concernées. Toutefois la majorité des personnes accompagnées ont moins de 60 ans (64,78 %) avec un pic pour la tranche 40-59 ans.

La proportion des personnes accompagnées de moins de 40 ans a augmenté au cours des 5 dernières années, y compris la tranche des moins de 25 ans :

	2015	2016	2017	2018	2019
% - 40 ans	24,74	27,32	25	31,66	32,23
Dont – 25 ans	8,42	8,79	6,92	11,74	12,19

## 1.3 Lieux de vie des personnes accueillies

La très grande majorité des personnes protégées confiées à l'Association 3A vivent à domicile (au 31/12/2019 : 70 %).

Au 31/12/2019 145 majeurs protégés sont accueillis dans des structures très diverses :

Type de Structure	Nombre de personnes protégées
EHPAD	66
USLD	4
Résidences autonomie	9
Services psychiatriques	5
Foyer de vie	8
Foyer d'hébergement	14
Maison relais	19
FAM	6
Familles d'accueil	1
CHRS	8
Administration pénitentiaire	4
Autres dispositifs	1

Au 31/12/2016 le pourcentage de personnes protégées accompagnées à domicile par l'Association 3A était déjà supérieur aux valeurs constatées par la DGCS dans son enquête (63,20 % des personnes suivies par les SMJPM de la région AURA).

#### 1.4 Ressources/ patrimoine :

La grande majorité des personnes accompagnées par l'Association 3A n'ont comme seule ressource qu'un avantage invalidité (ou l'AAH) ou un avantage vieillesse (ou l'ASPA).

C'est ainsi qu'en 2019, 218 majeurs protégés ont eu au moins un versement d'AAH au cours de l'année, 91 d'entre eux ont eu au moins un versement de revenus d'activité au cours de l'année.

Enfin, 20 personnes ont bénéficié d'au moins un versement de RSA.

Au cours des dernières années, l'Association 3A a été de plus en plus régulièrement désignée pour accompagner de très jeunes gens dépourvus de toute ressource ou uniquement de « bourses » dédiées aux jeunes majeurs.

Les personnes accompagnées par l'Association 3A ont majoritairement un patrimoine mobilier et immobilier limité.

## 1.5 Vulnérabilités constatées.

L'Association 3A ne tient pas de statistiques sanitaires sur les usagers accueillis. Toutefois, les échanges collectifs ont permis de distinguer 3 causes principales de vulnérabilité justifiant l'accompagnement par le service.

- **Les troubles psychiques et/ ou neurologiques** : que ceux-ci soient diagnostiqués ou pas, avec un suivi adapté ou non. Il peut s'agir de maladies psychiatriques (psychoses, états-limites, troubles de la personnalité ou du comportement) avec, associés ou non aux premières, des troubles addictifs : alcool ; drogues : cannabis, héroïne, crack ; de plus en plus accessibles semble-t-il ; jeux ; téléphone rose...  
La vulnérabilité liée à ces troubles est d'autant plus prégnante que les MJPM sont confrontés à un certain désengagement des services psychiatriques et qu'il est extrêmement difficile d'accompagner des personnes vers les soins ou de prévenir la rupture de soins notamment lorsque la personne présente une anosognosie.
- **Le handicap** : Il est rarement exclusivement physique et le plus souvent consécutif à des troubles du développement cognitif.
- **L'âge** : et la dépendance liée à celui-ci.

A ces trois facteurs de vulnérabilité est régulièrement associée une vulnérabilité sociale : endettement, gestion budgétaire défailante, problématiques d'investissement du logement (ex : syllogomanie ...), que celle-ci soit à l'origine ou consécutive à la problématique sanitaire (syndrome d'auto-exclusion notamment).

Il n'est pas rare qu'une même situation soit marquée par une pluralité de facteurs de vulnérabilité.

L'Association 3A connaît, bien entendu, tous les profils mais s'estime désignée dans une large mesure pour l'accompagnement de personnes présentant une souffrance psychique.

Elle constate également qu'elle est reconnue adaptée à l'accueil de tout jeunes gens confiés à la fin d'une prise en charge par l'ASE, titulaires ou non d'un Contrat jeune majeur (CJM), avec ou sans solution d'hébergement, parfois encore scolarisés et la plupart du temps sans aucune ressource pérenne permettant une insertion.

**Au total les spécificités du projet de 3A et de son organisation nous semblent identifiées sur le territoire en particulier par les prescripteurs (Magistrats) qui orientent vers elle des personnes plutôt**

**jeunes présentant une vulnérabilité souvent consécutive à une souffrance psychique ou un trouble du développement cognitif et qui dans leur majorité vivent à domicile et dont l'exercice de la mesure de protection implique un accompagnement social et éducatif de proximité aux fins de développement ou de maintien de l'autonomie.**

Le produit de la réflexion collective a fait ressortir deux grandes catégories de besoins exprimés et/ou identifiés par les travailleurs sociaux et qui peuvent être individuels ou collectifs : les besoins fondamentaux et les besoins secondaires.

**Les besoins fondamentaux** concernent l'ensemble des majeurs accompagnés. Ils concernent :

- L'alimentation : mise à disposition d'argent, portage de repas.
- Le logement : conservation, paiement, recherche de lieu de vie, entretien du logement et investissement du lieu de vie.
- La santé : maintien de l'existant et orientation.
- La gestion du budget : remises, ouverture et maintien des droits.
- La sécurité : besoin de cadre, de repères, mise à l'abri d'abus
- Le besoin d'être respecté : besoin de considération, défense des intérêts.
- La liberté : besoin fondamental même si non exprimé. La contrainte du mandat est importante mais les personnes protégées disposent néanmoins de liberté.

De ces besoins fondamentaux découlent **des besoins secondaires** :

- La reconnaissance sociale : avoir une vie sociale, des loisirs, un emploi.
- Les conseils : disposer d'un référent.
- L'autodétermination : savoir ce que l'on veut pour soi.

Les besoins évoluent au fur et à mesure du mandat. La liberté et l'autonomie sont recherchées dans un cadre contraint. Il est donc nécessaire de travailler l'adhésion du majeur à la mesure de protection.

Au-delà de la satisfaction des besoins précités qui n'est pas toujours systématique, les usagers présentent des attentes variées.

Le principe est de s'adapter en faisant preuve de patience pour agir dans le respect du consentement de la personne. Cela nécessite pour les salariés de disposer d'une certaine liberté d'organisation et de travailler en équipe pour développer des stratégies d'adaptation.

**Les attentes le plus souvent exprimées sont :**

- Disposer de plus d'argent pour améliorer le quotidien

- Ne pas avoir de limites tandis que d'autres sont demandeurs de cadre
- Que le mandataire soit réactif et accessible 24h/24h et 7j/7j
- Que le mandataire fasse à leur place tandis que d'autres veulent faire seuls
- Qu'on leur trouve des solutions au niveau du logement, des droits, « besoin d'une baguette magique »
- Être écouté, réconforté, se confier
- Qu'on satisfasse leurs envies /immédiateté
- Qu'on leur rende des comptes
- Qu'on les défende, les accompagne devant les institutions qui peuvent faire peur
- Qu'on les valorise
- Qu'on leur propose des activités (beaucoup s'ennuient et sont seuls), qu'on leur rappelle les temps/rythmes sociaux (noël...)
- Qu'on les canalise
- Qu'on coordonne leurs différentes interventions.
- « Je veux être normal »

Il existe des limites pour répondre pleinement aux besoins et attentes des personnes accompagnées telles que :

- L'incapacité à s'exprimer,
- Les capacités et le souhait de la personne,
- Les moyens institutionnels disponibles,
- Les missions du service et de l'Association.

Les carences de l'enfance demeurent souvent et ne peuvent être satisfaites à l'âge adulte par le service « *On est régulateur, la béquille de la personne, organisme de contrôle social* ». Toutes les carences ne peuvent être comblées mais ce qui nécessite une aide à la gestion des frustrations « *On ne peut pas vivre à leur place* ».

C'est donc un travail continu d'explication et tout ce qui ne peut être fait par ou avec le mandataire peut être fait avec d'autres acteurs.

## 2. Philosophie de l'accompagnement

Plus qu'un développement purement descriptif de l'accompagnement proposé par l'Association 3A il nous a paru intéressant d'identifier les spécificités de l'offre ou à tout le moins les traits les plus saillants de celle-ci.

## 2.1 Respect du cadre juridique du mandat/ qualité du « partenariat » avec les services judiciaires.

Les professionnels de l'Association 3A ont l'objectif (parfois difficile à tenir dans certaines périodes) de répondre dans les meilleurs délais à la « commande » judiciaire en assurant une prise en charge rapide après la réception du jugement de désignation. L'Association a formalisé des repères en matière de délais pour un premier rendez-vous : 30 jours maximum pour un Mandat spécial et 45 jours pour les autres mesures.

Le nombre important de Mandats spéciaux confiés pourrait être interprété dans le sens d'une reconnaissance de cette réactivité.

C'est également afin d'adapter au mieux la réponse institutionnelle aux attentes judiciaires que deux séances de consultation de dossiers de majeurs protégés sont désormais organisées au Tribunal chaque mois.

La prise en charge de l'Association est orientée sur l'ensemble des champs visés par la décision de justice : patrimonial, budgétaire ou personnel avec pour ce dernier champ un effort marqué d'accompagnement vers le soin lorsque la personne ne peut se saisir elle-même de cette question (Prises de RDV, accompagnement physique, démarches auprès de médiateurs, demandes de SPDT...). L'accompagnement pénal est pleinement réalisé par l'intervention dans les différentes étapes de la procédure et la représentation du service lors des auditions ou audiences ou lors de la préparation de la défense (avocat).

L'exercice du mandat judiciaire est également l'occasion (et non la finalité !) de réaliser un travail plus global de **guidance** du majeur protégé et un accompagnement ponctuel plus humain dans des situations de vie difficiles (accompagnement devant le juge des enfants, dans les démarches liées à un deuil, pour porter plainte...) où l'intervention du protecteur n'est pourtant pas juridiquement requise.

Les relations avec l'institution judiciaire sont marquées par le souci constant de garantir la meilleure information sur chaque suivi : Inventaires, comptes- rendus de gestion, justificatif de réalisation des opérations autorisées par ordonnance, par des rapports détaillés et des informations sur les changements importants, par un compte rendu de diligences intégralement écrit et problématisé autour de la question du parcours vers l'autonomie, par le déplacement du référent de chaque dossier

lors des convocations du juge des tutelles. Des repères en termes de délais d'information et de situations rendant nécessaire une information au Tribunal ont été formalisés au sein du service.

Le service anticipe la fin des mesures et l'orientation qu'il convient de donner : allègement, aggravation, renouvellement, caducité... Les délégués veillent à organiser l'établissement d'un certificat médical circonstancié par un Médecin spécialiste inscrit sur la liste tenue par le Procureur de la république et au besoin sollicite sa désignation par le Tribunal (impécuniosité) Un rapport détaillé et problématisé est adressé au tribunal dans les délais en vigueur (8 mois avant l'échéance).

## 2.2 Promotion de la bientraitance.

Il existe différents types de maltraitance (violences physiques ou verbales, violences financières...) qui peuvent relever d'un acte volontaire ou de négligence.

Pour les prévenir, l'équipe sait que la communication permet une remise en question et une attention particulière sur les comportements des uns et des autres. Prévenir la maltraitance, c'est promouvoir la bientraitance.

*« La bientraitance est une culture inspirant les pratiques professionnelles, individuelles et collectives, ayant pour fondement la nécessité de promouvoir le bien-être de la personne accueillie, en gardant en mémoire le risque de maltraitance<sup>2</sup> ».*

**Au quotidien les principes de bientraitance passent avant tout par le savoir-être « humain », « on est « professionnel mais humain »** ce qui signifie accepter l'autre comme il est sans jugement en essayant d'être le moins violent possible dans l'accompagnement proposé. C'est là que l'individualisation intervient avec beaucoup de temps pour écouter et expliquer. C'est ainsi que les mandataires reçoivent, si nécessaire, les protégés en dehors des permanences téléphoniques et de l'accueil.

La taille du service permet par ailleurs d'offrir une forme de convivialité et de proximité puisque chaque majeur protégé est bien identifié par l'ensemble du groupe.

Les professionnels n'opposent pas de refus de principe aux demandes des usagers et essayent toujours de respecter leurs volontés et de répondre à leurs demandes rapidement.

---

<sup>2</sup> Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux.

La mise en œuvre des principes de bientraitance repose également sur la connaissance des risques encourus par les usagers et les professionnels.

**Risques identifiés pour les usagers :**

- Toute puissance du professionnel
- L'inaccessibilité du service
- Le détournement de fonds
- Le délaissement
- Le dénigrement : estimer que tout ce qu'il demande est nul
- Mettre en place des solutions de facilité
- L'absence de salariés peut entraîner l'absence de son référent
- L'absence de prise de risque : laisser à l'utilisateur la possibilité de prendre des risques (accès à un logement par exemple). Être bientraitant c'est leur laisser prendre des risques sans les mettre en échec mais en valorisant cette prise de risque
- La lassitude et la perte de confiance

**Pour prévenir des risques, les professionnels bénéficient d'analyse des pratiques professionnelles (pour un soutien plus actif le groupe a été divisé en 2 en 2020), de supervisions (au moins toutes les 6 semaines) et peuvent également procéder à des transferts de dossier (à la demande du mandataire ou des majeurs). Une session de formation sur la bientraitance a été organisée en 2019 (Sous l'égide de l'URIOPSS / Elle a réuni salariés et bénévoles) et une formation « Renforcer le pouvoir d'agir » dispensée par l'intermédiaire de l'Université catholique de LYON est programmée en tout début d'année 2022.**

**Risques identifiés pour les professionnels :**

- Insultes
- Intrusions
- Appels incessants
- Violence psychique
- Menaces

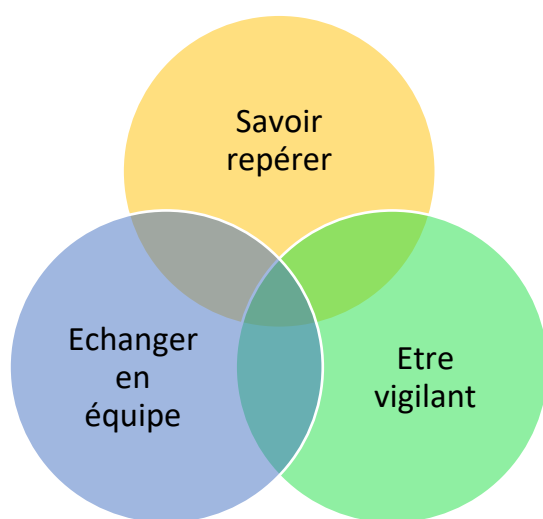
- Fausses accusations
- Violences physiques
- Epuisement psychique et le sentiment de ne servir à rien face à la multiplication des situations dramatiques

Face à de tels risques, le service peut être amené à modifier l'exercice de la mesure (gel, mise à distance...) et se pose la question de ce qui est acceptable au nom de la maladie mentale.

Si besoin, des visites en binôme au domicile de la personne peuvent être mises en place ou les rencontres peuvent être organisées dans les locaux du service. L'institution veille à être soutenante de ses salariés en dehors de toute culture de la faute.

Pour tendre vers un accompagnement de qualité, les responsabilités professionnelles et institutionnelles se traduisent par la vigilance et la confiance constante.

L'approche bientraitante des professionnels s'inscrit dans la démarche qualité du service en travaillant pour une mieux traitance. Le service s'ajuste à l'évolution de chaque personne en continu.



**Au quotidien, les professionnels s'attachent à assurer :**

- **La confidentialité** : les locaux actuels s'y prêtent peu mais chacun veille à être discret. En effet, les futurs locaux répondront davantage au respect de la confidentialité. En mutualisant les services d'un DPO en 2020, le service s'est engagé dans un projet de mise en conformité des pratiques au RGPD.

- **La continuité** : dans une logique de continuité de prise en charge, chaque membre du service a connaissance des mesures suivies par chacun.

Chaque mandataire dispose d'une demi-journée de permanence téléphonique par semaine et d'une demi-journée d'accueil physique sur rendez-vous, ce qui constitue des moments d'accès facilité pour chaque personne protégée à son interlocuteur dédié. Il est à noter toutefois que la permanence téléphonique est désormais surchargée et ne permet plus un accueil adapté. Un projet de création d'un standard est désormais à l'étude afin de désengorger les permanences téléphoniques des délégués.

Par ailleurs, des outils partagés en réseau (logiciel de suivi des revenus bancaires par exemple) permettent d'apporter des réponses rapidement aux majeurs protégés. Un suivi social permet de prendre connaissance des grandes lignes de chaque suivi et d'apporter une réponse adaptée lors de l'absence du référent. C'est en effet bien le service qui est désigné en tant que protecteur et non une personne physique.

#### **ANNEXE 6 : Organisation des permanences**

- **L'individualisation de l'accompagnement** : un seul référent par majeur protégé soit un seul interlocuteur pour tous les problèmes rencontrés par la personne. Cette organisation est propre à l'association 3 A dans un paysage où nombre des autres services mettent en place un « découpage » de la prise en charge par thématiques : juridique, patrimonial, entrée, sortie...

Ce fonctionnement est rendu possible par le nombre de mesures fixé par mandataire (40 mesures par mandataire) permettant donc la personnalisation de l'accompagnement en référence au rapport FAVARD de la loi de 2007.

Ce choix permet une meilleure connaissance de chaque dossier et une meilleure maîtrise de son dossier par le mandataire qui peut ainsi apporter des réponses rapides. Cette organisation est très appréciée notamment par les juges qui y trouvent à la fois les avantages d'un mandataire privé et d'un service capable d'assurer une continuité de service (en cas de congés, d'absence) et un contrôle. Enfin, la réactivité et la qualité de la réponse apportée sont essentielles pour l'utilisateur accompagné notamment dans des moments émotionnellement forts. Il y a une confiance qui s'installe de sorte que l'utilisateur ne voit pas la mesure que comme une contrainte. Les mandataires de l'Association 3A ne sont pas que des techniciens mais créent un lien de confiance, une présence pour accompagner à des rendez-vous par exemple et cela évite notamment des situations de violence.

Le souci d'individualisation du suivi est présent dès le premier entretien et colore toute la prise en charge : Il s'agit de maintenir et de valoriser les choix et repères de la personne protégée antérieurement à la mesure de protection (aucune décision prise à priori) et d'adapter les modalités et le cadre de la prise en charge aux capacités de la personne (par exemple : fréquences et modes de remises d'argent personnel, lieux des rencontres, « programme d'accompagnement vers la mainlevée », garantie d'un droit « à l'essai et au risque mesuré ». Il s'agit également de créer les conditions à même de favoriser l'éclosion de la parole de l'utilisateur (relation de confiance, temps d'échanges adaptés).

Le Document individuel de protection des majeurs tel qu'il a été revu et corrigé à la lumière de la RBPP « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique » semble être un outil intéressant d'individualisation des mesures. Force est toutefois de constater qu'il est très inégalement investi par les professionnels.

#### [ANNEXE 7 : Matrice DIPM et avenants](#)

#### [ANNEXE 8 : RBPP ANESM](#)

#### [« Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique »](#)

Le **DIPM** est construit sur les bases des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS et distingue les différents aspects de la vie de la personne accompagnée (patrimoine, santé...). La co-construction du DIPM est parfois rendue difficile face à des personnes qui ne parviennent pas à se projeter. Le but du DIPM est d'accompagner la personne au travers de la fixation de « petits » objectifs. Sa Co-construction peut aussi permettre de se fixer une ligne de conduite et d'aborder des sujets délicats.

La règle portée par le service est de pouvoir justifier l'absence éventuelle de DIPM dans une logique de recherche de sens. Le délai légal d'élaboration dans les trois mois suivants est souvent difficile à tenir.

Afin d'élaborer et de faire vivre le DIPM, plusieurs prérequis sont nécessaires :

- Le sens que lui donne le professionnel,
- Le présenter comme un projet,
- Le co-construire pour arriver à retenir des objectifs communs.

La valeur contractuelle de ce document doit être relativisée au vu de la relation asymétrique entre le professionnel et le majeur protégé. Le DIPM doit s'appuyer sur la volonté du majeur et une situation saine afin de déterminer des objectifs d'accompagnement réalistes ne mettant pas le majeur protégé en situation d'échec.

- **La transparence et la co-construction** l'exigence de transparence vis-à-vis des partenaires judiciaires se retrouve pleinement dans les relations avec les personnes protégées et apparaît comme une des conditions indispensables du travail éducatif et d'autonomisation poursuivi. C'est précisément cet objectif qui justifie la fréquence de rencontres soutenue et plutôt atypique, semble-t-il : tous les mois pour les personnes à domicile, tous les trois mois pour les personnes sous Curatelle simple et les personnes en établissement.

Il s'agit également de remettre systématiquement les documents importants aux personnes protégées : le livret d'accueil conforme à la loi 2002-2, entièrement revu et enrichi d'une notice d'information sur la protection des données bien entendu mais également tout au long de la mesure : les originaux des relevés bancaires, les bulletins de salaire, les avis d'impôts....

La co-construction implique l'association de la personne protégée dans les démarches la concernant. Là encore cette participation est recherchée au-delà des exigences légales même en tutelle lorsqu'elle est possible.

Le renouvellement de l'équipement informatique du service permet de renforcer la co-construction des démarches en ligne que ce soit dans les bureaux de permanence ou à domicile.

Au total c'est une coopération transverse avec l'utilisateur qui est recherchée.

- **Le dynamisme de la prise en charge** se traduit par une défense active des droits : mobilisation des prestations nécessaires, recours aux tribunaux en cas de besoin, sollicitations du Parquet, de la Préfecture, des soignants ....

### **2.3 Un cadre institutionnel structurant et rassurant, un esprit d'équipe.**

Le service prend pleinement sa part dans les prises en charge qui lui sont confiées : il est représenté par les membres de l'encadrement à chaque première rencontre et tout au long de la prise en charge en cas de difficulté. Certaines prises en charge se font à deux. Des supervisions sont organisées environ toutes les 6 semaines pour contrôler mais aussi soutenir les professionnels. Le service est représenté devant le juge des tutelles ou auprès des partenaires dans les situations difficiles. L'institution représentée par les membres de l'encadrement entend poursuivre cette fonction « tierce » dans les

relations protégés/ délégué et recherche une coopération verticale entre la hiérarchie (dont les membres connaissent le métier pour l'avoir exercé et parfois l'exercer encore) et l'équipe.

Le service (aussi bien les membres du secrétariat que les membres de l'encadrement) est également garant de la sécurité des prises en charge et procède à des opérations de contrôle : des relevés bancaires (saisis par les secrétaires, contrôlés par l'encadrement), des comptes rendus de gestion (établis par les secrétaires et contrôlés par l'encadrement). Le circuit interne des ordres de paiement est fondé sur le principe de la séparation des ordonnateurs et des comptables (saisie de l'ordre de paiement par les délégués et validation par les membres du secrétariat pour les factures dont le montant est inférieur à 500 € et par les membres de l'encadrement au-delà du plafond). Les membres de l'encadrement prennent connaissance de l'ensemble des courriers entrants et ont établi un outil de veille sur les échéances importantes.

L'esprit d'équipe est favorisé par des réunions d'équipe régulières mais aussi et peut-être surtout par des moments « interstitiels » de partage et de transmission des valeurs, de l'histoire entre les salariés. L'organisation actuelle semble favoriser la connaissance des situations difficiles rencontrées dans le service et dès lors une solidarité et une cohésion. L'Association 3A gère bien un service et non une coopérative de mandataires indépendants.

### 3. Perspectives en matière d'accompagnement

- **Approfondir la protection patrimoniale : par un recours plus systématique à un avis qualifié sur le plan bancaire, par la tenue d'un tableau de bord des biens immobiliers non occupés et des visites périodiques.**
- **Améliorer le contenu et les délais de transmission des inventaires de patrimoine.**
- **Assurer plus systématiquement une veille des conditions de vie à domicile (proposition d'une VAD par an à minima).**
- **Investir collectivement le DIPM (supervision plus accrue de son élaboration et de son contenu, ajout d'un budget).**
- **Constitution d'un « livret technique » pour rappeler l'étendue et les limites du mandat.**
- **Procéder au recrutement d'un ou d'une standardiste/ agent d'accueil.**

# V Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur

## 1. Description de l'environnement



L'Association 3A dispose d'un agrément départemental. Dans le souci de ne pas développer d'antenne et permettre un travail collectif resserré en proximité avec l'utilisateur, l'Association se limite au sud de la Loire (Vallée de Gier, Vallée de l'Ondaine, Pilat, Saint-Etienne).

Les mandataires interviennent beaucoup plus au domicile qu'en établissement d'hébergement :

- En établissement, le partenariat existe et la prise en charge est facilitée, la sécurité est assurée.
- Au domicile privé, les conditions de vie présentent plus de situations difficiles : hygiène, sinistres, troubles de voisinages, contrats divers, entretien du logement, portage de repas. Des partenariats sont créés en fonction des besoins et souhaits des usagers.

## 2. Description du service

Les locaux actuels du service présentent une grande accessibilité. L'extension prochaine des locaux au RDC de l'immeuble actuellement occupé permettra de conserver ce point très positif.

Situés dans le quartier de CHATEAUCREUX, les locaux sont accessibles par le train (la gare principale de SAINT-ETIENNE est en effet à quelques mètres !). Ils bénéficient de l'excellente desserte de la gare par les transports en commun (plusieurs lignes de tramways et de bus) et permettent un accès rapide aux territoires d'intervention (ST-ETIENNE, GIER, ONDAINE, PILAT).

Outre la proximité de l'agence bancaire « partenaire » le service a vu s'installer dans le quartier la CPAM, la CAF... et plusieurs commerces et restaurants favorisant la qualité de vie au travail.

L'annexion du rdc de l'immeuble permettra de garantir un accueil de qualité et adapté aux personnes à mobilité réduite.

## 3. L'ouverture à et vers l'extérieur

L'Association se fonde vraiment sur le réseau de chaque protégé pour maintenir ses souhaits et habitudes de vie : « *Nos partenaires sont avant tout leurs partenaires* ».

S'ils n'en ont pas, l'Association leur en propose aux tarifs intéressants et aux prestations de qualité mais n'impose pas. Ce sont des partenaires qui connaissent les mesures de protection et l'importance d'être réactifs.

En conséquence, l'Association a fait le choix d'un réseau de partenaires restreint et **toujours subsidiaire au réseau de la personne protégée** :

- Services hospitaliers
- Services d'aide à domicile
- ESMS
- Notaires
- Avocats
- Banques, assurances, pompes funèbres
- Institutions : TJ, organismes de sécurité sociale, MAIA

Le service prohibe les contrats de groupe. De la même manière le Service n'a affaire qu'avec le Notaire du protégé ou celui choisi par ses ayants-droit, tout comme pour l'avocat, l'aide à domicile, le pharmacien.... car ce n'est pas la solution de facilité pour le service qui doit s'imposer.

L'ARS ou la préfecture, ou la MDPH peuvent également être mobilisés pour des situations complexes.

Les partenariats ne donnent pas lieu à convention sauf exception (CPAM, CAF). Il serait intéressant de créer des liens plus étroits avec le secteur de la psychiatrie et de l'addictologie mais cela demeure complexe.

L'Association 3A travaille en lien avec les autres associations du secteur et adhère à des fédérations du secteur telles que l'UTRA PJM (Union Territoriale regroupant des associations pour la protection juridique des majeurs) (informations techniques, budgétaires, juridiques, centre de ressources, coordination de projets, mutualisation, actions politiques).

L'Association développe une politique de communication au travers d'un site internet et porte une réflexion sur d'autres moyens de communication.

Elle avait également pour habitude de recevoir des partenaires lors des réunions de service afin qu'ils présentent leur secteur d'activité et leurs prestations mais cette pratique mérite d'être « relancée ».

Enfin les salariés de l'Association 3A répondent aux sollicitations de présentation de la protection des majeurs et du service dès qu'ils sont sollicités. Des interventions ont ainsi été réalisées auprès de *l'entraide Pierre Valdo*, *Vivre la Vie*, *Les petits frères des pauvres*, *REHACOOR 42*... Enfin, afin de se faire connaître, l'Association 3A s'inscrit dans une démarche d'accueil de stagiaires de tous les horizons. Elle devrait renouveler la démarche engagée auprès de l'ENM et de l'école des avocats.

## 4. Perspectives d'ouvertures

- **Mutualiser des formations avec les autres associations de la Loire.**
- **Créer un groupe d'éthique sur la Loire.**
- **Développer des partenariats ou intégrer des commissions (commission MDPH).**
- **Mettre à jour de manière plus régulière le site internet et développer la compétence en interne.**
- **Solliciter à nouveau des présentations lors des réunions de service.**
- **Renouer avec l'accueil de stagiaires.**

# VI Les ressources de l'Association

## 1. Les Ressources humaines

### 1.1 Effectifs, organigramme

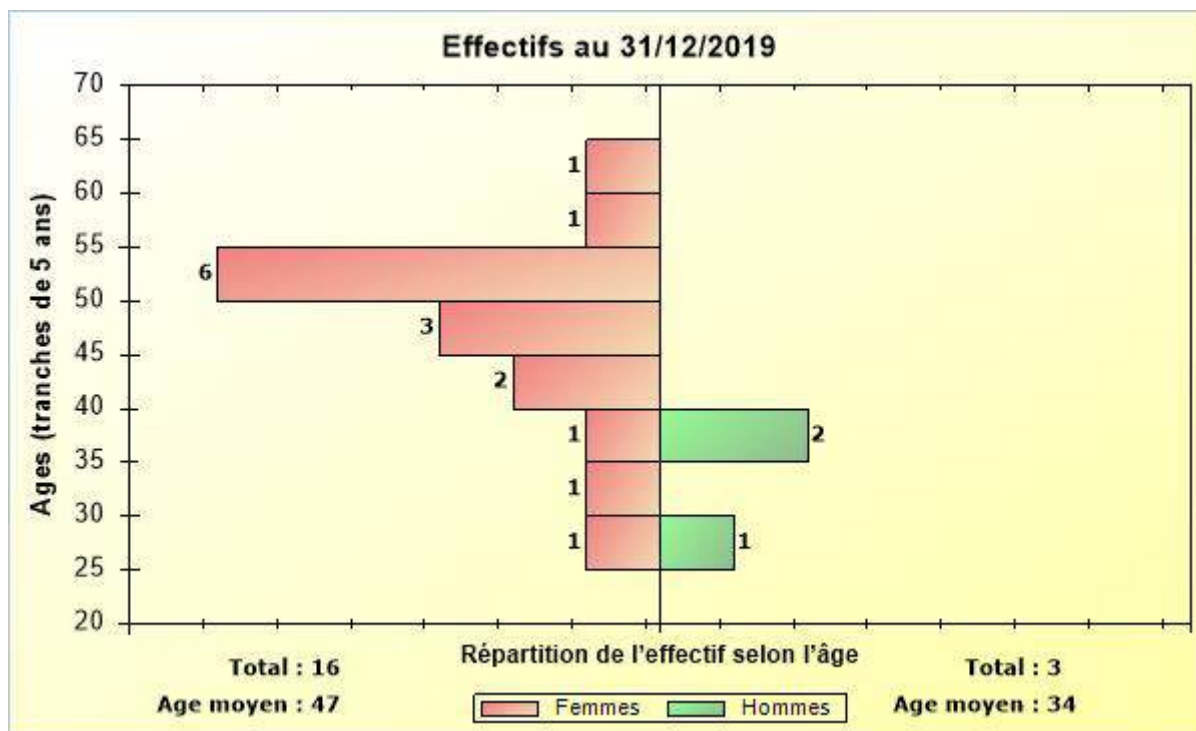
Corrélativement à l'évolution de l'activité, les effectifs de l'Association 3A sont en croissance constante depuis la création en 2004.

Au 31/12/2019, le service emploie **19 personnes toutes en Contrat à durée indéterminée**.

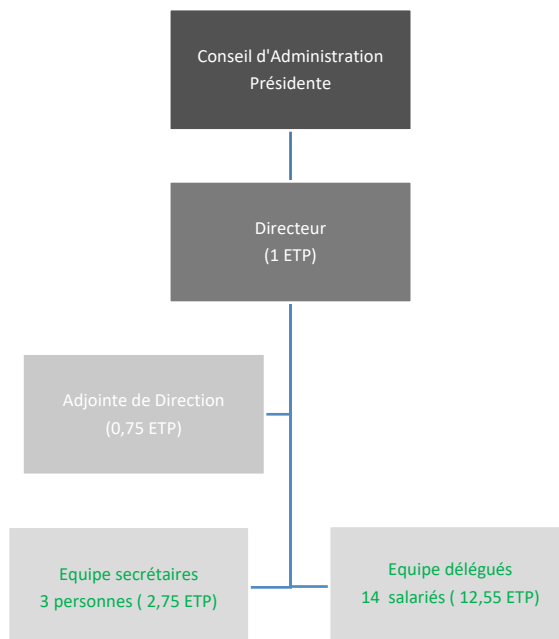
Le tableau ci-dessous reprend les effectifs du service par métier pour l'ensemble des salariés permanents.

Professionnels	Equivalent temps plein
Direction * 1	1
Adjoint de direction (Cheffe de service dès 2020) * 1	0,75
Secrétaire *3	2,75
Mandataires *14	12,55
<b>TOTAL :</b>	<b>17,05</b>

La répartition par sexe et âge s'établit comme suit :



Au 31/12/2019 l'organigramme est représenté ainsi :



## 1.2 Le recrutement, les fonctions, la coordination

L'Association 3A a toujours eu une politique d'ouverture des postes vacants à des candidats au profil de formation et aux carrières diversifiés. L'expérience a montré l'enrichissement que cette diversité apportait et aux prises en charge et à la vie institutionnelle. C'est ainsi que l'équipe est composée de travailleurs sociaux, de juristes et de personnes en reconversion professionnelle.

Il est difficile de conditionner le recrutement des délégués de SMJPM à la détention du CNC. C'est pourquoi l'Association 3A inscrit les personnes recrutées à la formation aux fins d'obtention du CNC dans les meilleurs délais après le recrutement.

Au cours de l'année 2019 l'Association 3A a établi la DUD (Document unique de délégations) pour clarifier l'organisation de la gouvernance et les fiches de poste des membres du secrétariat et des délégués ont été établies.

[ANNEXE 9 : Fiches de poste des délégués et des secrétaires](#)

Les efforts de chacun sont encore très mobilisés autour de la seule prise en charge du majeur protégé et du management de proximité (renforcé par le poste de cheffe de service à compter de 2020) et les fonctions support sont peu développées. Certaines fonctions sont externalisées (comptabilité du service y compris au niveau social, Délégué à la protection des données).

- **Directeur** : délégation générale : RH, budget, liens avec les financeurs, management de proximité d'une partie de l'équipe, la qualité, la supervision, la facturation, le lien avec le CA, le métier de mandataire, représentation du service auprès de l'extérieur, sécurité des locaux et du personnel, achats et logistique, liens avec le comptable, le DPO, médiation avec les majeurs protégés, régulation.
- **Cheffe de service** : Management de proximité d'une partie de l'équipe, supervision, facturation, logistique et informatique, qualité, médiation avec les majeurs protégés, régulation.
- **Secrétaires** : courriers administratifs à l'ouverture des mesures, gestion des comptes bancaires des majeurs, courriers (réception et envoi), gestion du compte de passage, validation des factures des majeurs, commande matérielle de bureau, établissement des CR de gestion, remise d'espèces aux majeurs.
- **Les délégués** : prise en charge des majeurs protégés dans les différents aspects du mandat judiciaire.

Les salariés permanents accompagnent les nouveaux personnels lors de leur prise de fonctions mais aucun parrainage n'est formalisé.

Chaque nouveau salarié est accueilli par l'équipe de direction et rencontre l'ensemble des salariés. Les espaces de travail partagés permettent au nouvel arrivant de disposer d'aide et de soutien dans sa prise de fonction.

Par ailleurs, la charge de travail du nouvel arrivant est adaptée puisqu'elle augmente progressivement durant une année. Les dossiers attribués concernent à la fois des mesures en cours et des nouvelles mesures afin d'appréhender un éventail de situations variées.

La coordination du travail repose encore majoritairement sur des procédés informels (échanges collègues et hiérarchie).

Des réunions de service sont organisées mensuellement, une synthèse écrite est consultable par tous.

### 1.3 La professionnalisation et l'évolution du niveau de formation

En raison des difficultés de recrutement des titulaires du CNC MJPM le budget formation de l'Association est majoritairement mobilisé pour le financement des formations aux fins d'obtention du CNC MJPM.

En lien avec les caractéristiques du public accueilli, les besoins en formation repérés portent sur la santé mentale, la gestion de la violence, les droits des usagers ou encore l'intégration du DIPM dans les pratiques.

Le service souhaiterait s'ouvrir davantage vers l'extérieur et échanger avec d'autres professionnels sur les sujets suivants :

- L'approche de la maladie mentale et de l'éthique en lien avec la maladie mentale,
- Les placements financiers et actes juridiques,
- L'organisation judiciaire,
- Les aides sociales notamment sur le logement,
- La gestion des conflits,
- La mise en place d'une relation d'aide,

Néanmoins, le manque de moyens pour la formation ne permet pas de faire participer les salariés aussi souvent que nécessaire aux actions de formation.

Par ailleurs, l'Association 3A n'a pas encore mis en œuvre des entretiens professionnels réguliers permettant d'identifier plus finement les besoins en formation et de s'engager dans un meilleur accompagnement de la carrière des salariés.

Un plan de développement des compétences alimenté par les conclusions des entretiens professionnels devra être coconstruit avec le CSE.

### 1.4 Le dialogue social

L'établissement a mis en place un CSE en 2018 (1 titulaire et 1 suppléant). La durée des mandats est de 4 ans.

Le dialogue social institué est de qualité.

La prochaine élection (2022) devra donner lieu à une formation actualisée pour les élus et à la désignation d'un « référent harcèlement ».

Les représentants des salariés au CSE pourront être mobilisés lors de la construction et du déploiement des outils GRH (plan de développement des compétences, grille d'entretien professionnel, révision du règlement intérieur...).

## 1.5 La prévention des risques psycho-sociaux (RPS) et la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Le confort et le bien-être au travail occupent une grande importance et permettent de travailler dans le respect des valeurs de l'Association et du service (Avec cette idée que la bienveillance se duplique à chaque niveau de l'organisation jusqu'aux usagers).

C'est en ce sens que chaque professionnel dispose d'une grande autonomie dans l'organisation de son travail.

Le télétravail est organisé depuis l'année 2020 et devra faire l'objet d'une charte.

Les séances d'APP et de supervision s'inscrivent pleinement dans la prévention des risques psycho-sociaux. En cas d'évènement violent une prise en charge psychologique est proposée aux salariés qui le souhaitent.

Les membres de l'encadrement s'engagent et interviennent dans les situations difficiles au soutien du personnel (Coopération verticale).

Le Document d'évaluation et de prévention des risques professionnels a été rédigé en juillet 2019. Il devra être révisé lors de l'installation dans les nouveaux locaux.

Un salarié a été formé aux premiers secours. La croissance de l'activité justifierait désormais la formation d'un second membre du personnel.

Le changement de locaux a notamment pour objectif d'assurer un plus grand confort de travail et une plus grande sécurité (sortie de secours, alarme, caméras). Une sécurisation des locaux existants a eu lieu en 2020 (changement de la porte d'entrée et renforcement des portes latérales). Un « audit » de la médecine du travail pourra utilement être sollicité dès l'aménagement des nouveaux locaux (pour la composition d'une trousse de premier secours notamment).

Une délégation de pouvoir est établie entre la Présidente et le Directeur en matière de santé et de sécurité.

Dès l'investissement des nouveaux locaux il y aura lieu d'organiser une session de formation de l'ensemble du personnel à l'utilisation des extincteurs et de procéder à des essais d'évacuation.

## 2. Les ressources matérielles

### 2.1 Les locaux

L'Association 3A est locataire de locaux dans un immeuble en copropriété. La question de la localisation de ceux-ci a fait l'objet d'un développement antérieur.

La croissance de l'activité a rendu ceux-ci trop exigus et il a été nécessaire de s'engager dans une démarche de recherches de nouveaux locaux.

Par ailleurs, ceux-ci présentaient un caractère inadapté sur plusieurs points : absence d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, absence de sortie de secours, désagréments pour le voisinage.

En 2020 une de nos démarches a abouti et la SCI LA POSTE a accepté de louer les locaux de l'ancien bureau de poste au RDC de l'immeuble actuel.

Ces locaux présentent l'avantage de limiter les frais de déménagement, de maintenir l'activité dans un quartier attractif et d'être d'ores et déjà adaptés à l'accueil. Les deux prochaines années verront se réaliser l'adaptation de ces locaux à notre activité et leur aménagement.

A moyen terme l'Association devra s'interroger sur le point de savoir si le nombre de dossiers confiés justifie ou non l'ouverture d'un point accueil dans le montbrisonnais.

### 2.2 L'informatique

Le matériel informatique arrivait en fin d'amortissement en 2020, il a été renouvelé en tout début d'année 2021. Chacun est désormais doté d'un matériel portable pour faciliter le télétravail et les déplacements à domicile. Des mini box facilitent la connexion à distance du service.

Enfin, le service s'est doté d'un scanner portatif et d'un appareil photographique pour faciliter les démarches d'ouverture de mesure (collecte des documents, inventaire).

Depuis 2016, le service s'est engagé dans la dématérialisation systématique des documents par le recours à la GED. Celle-ci permet une sécurisation et une traçabilité des données collectées et une simplification des circuits de travail par la mise en œuvre de workflow et métadonnées.

Une charte informatique est en vigueur dans l'Association depuis l'année 2015.

### 2.3 Les ressources financières

Comme il a déjà été précisé la comptabilité de l'Association 3A est externalisée.

L'Association 3A dépose chaque année un budget prévisionnel qui est précédé de plusieurs réunions préparatoires avec le comptable et la Présidente de l'Association au cours desquelles sont notamment présentés des devis relatifs aux dépenses envisagées.

Les différents indicateurs de gestion ont révélé la gestion extrêmement raisonnable et scrupuleuse des fonds publics par l'Association 3A. Si cette politique d'austérité a donné une assise solide à l'Association les indicateurs révèlent aussi une certaine fragilité qui doit conduire l'Association à accompagner plus activement sa croissance.

Les différentes dépenses de l'Association sont contrôlées tout au long de l'année par le déplacement d'un aide comptable dans nos locaux. En revanche un examen plus régulier des dépenses permettrait d'assurer un respect plus précis encore de l'enveloppe planifiée. De la même manière les achats du service pourraient faire l'objet d'un double contrôle.

Au total c'est une pratique de contrôle de gestion qui pourrait utilement être introduite dans le service.

Dans un souci de justesse et d'équité les frais de gestion (participation du protégé au financement de sa mesure) font l'objet de plusieurs contrôles manuels au cours de l'année. L'Association 3A conforme les pratiques de calcul aux évolutions législatives et réglementaires. Elle applique les barèmes et plafonds fixés par les textes.

### 3. Perspectives en matière de ressources

- **Etablir les fiches de poste des membres de l'encadrement**
- **Formaliser les délégations de signature au sein du service**
- **Enrichir la ligne hiérarchique d'une fonction support : qualité, lien avec le DPO, contrôle de gestion, facturation...**
- **Dès l'aménagement des nouveaux locaux : solliciter un audit du médecin du travail et réviser le DUEPRP, former un salarié supplémentaire aux premiers secours.**
- **Assurer la formation à l'utilisation des extincteurs et faire des essais d'évacuation des locaux**
- **En lien avec le CSE, organiser les entretiens professionnels et construire un plan d'amélioration des compétences.**
- **Introduire un dispositif de contrôle de gestion**

# VII Le projet qualité

## 1. Les objectifs de la démarche qualité

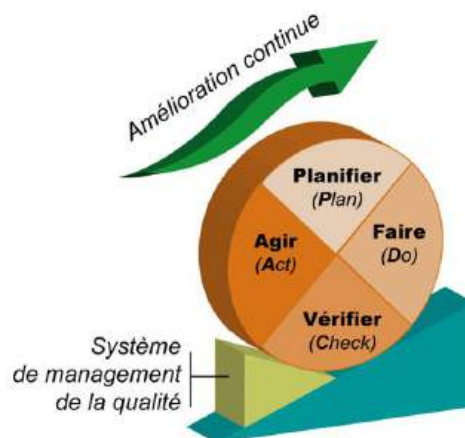
La norme ISO 8402 définit la qualité comme « *l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites* ».

Pour un établissement médico-social comme 3A il s'agira de la capacité à satisfaire les besoins exprimés ou implicites de ses usagers en termes de protection mais aussi en vue de maintenir ou développer son insertion, son autonomie, sa dignité humaine...

La démarche qualité quant à elle définit à la fois une intention (améliorer la situation d'une personne protégée) et également une méthode prédéfinie pour l'atteindre qui engage toutes les parties prenantes de l'institution.

Au fil des pages précédentes il a pu apparaître que la démarche qualité comme « intention » est bien présente au sein de 3A : l'Association 3 A et son équipe réinterrogent sans cesse leur organisation et leur fonctionnement pour s'adapter aux besoins des majeurs accompagnés et l'action de chacun est dictée par « des critères qualité » forts et précis.

En revanche le système qualité est encore trop balbutiant (il existe tout de même : systèmes de contrôle, bien entendu des processus de travail existent mais ils reposent sur des savoirs non formalisés et leur transmission est orale avec toutes les difficultés que cela peut présenter ! Des évaluations internes et externes ont été faites...).



## 2. Les principaux enjeux pour les 5 années à venir

Il ressort du travail de réflexion autour du projet d'établissement plusieurs enjeux sur lesquels l'Association devra travailler :

### 2.1 Le Management de la qualité

Actuellement le temps d'encadrement est très mobilisé autour du management de proximité, du soutien technique et clinique de l'équipe. Il s'agit là de la marque de fabrique de l'Association, d'un de ses éléments d'identification auprès des partenaires extérieurs en particulier des prescripteurs (Magistrats). Cette organisation nous semble présenter un enjeu stratégique et il paraît opportun de la pérenniser. Aussi, l'Association 3A choisit-elle d'enrichir l'encadrement par le recrutement d'un(e) ou d'un adjoint(e) de Direction (cadre technique, profil qualitatif) chargé(e) du pilotage, de l'animation d'une démarche qualité. Le financement de ce poste sera proposé au budget 2022.

### 2.2 Définition d'une politique qualité

Il s'agira pour 3A de définir ses objectifs généraux en matière de qualité et les moyens à mettre en place. Cette étape qui devra amener à réfléchir l'ensemble des protagonistes de l'institution est importante car l'enjeu est de s'engager dans une démarche adaptée à la taille de l'Association et à son projet. Elle ne doit pas conduire à un isomorphisme avec les autres structures lequel aurait un impact défavorable en termes de stratégie. Cette politique qualité devra prendre en compte les exigences en matière de protection des données et comportera un volet particulier de mise en conformité des pratiques au RGPD suite au diagnostic établi par le DPO. Il est attendu que chaque démarche (évaluations ...) s'inscrive dans un ensemble plus vaste et cohérent.

### 2.3 Construction et/ou développement d'un système qualité

Le système qualité est un dispositif complet qui doit permettre la mise en œuvre de la politique qualité et l'amélioration permanente de la performance. De manière plus pragmatique, il comprend : un système qui documente les pratiques (processus métier, modes opératoires), un système de vérification (audits internes par exemple...), un système d'analyse des résultats.

L'Association 3A souhaite s'engager dans une démarche qualité formalisée raisonnable, fondée sur la participation de toutes les parties prenantes et fondée sur la bienveillance. Il ne s'agit en aucun cas d'introduire une culture de la faute au sein de l'équipe de travail.

### 3. Perspectives en matière de qualité

- Etablir la fiche de poste d'un adjoint de direction chargé de mobiliser l'ensemble des parties prenantes autour de l'engagement d'une démarche qualité.
- Procéder à son recrutement

## VIII Le Plan d'action

Projet	Par qui ? Comment ?	Quand ?
<b>VIE ASSOCIATIVE</b>		
Association accrue du CA en amont des décisions importantes (Proposition de budget / Dépôt du CA) ...	<u>Initiative Présidente / Directeur</u> – en Présence du comptable	Pour la première fois en mars 2022 avant le dépôt du Compte administratif
Renforcer le CA : Par de la formation, par le recrutement de nouveaux membres	<u>Présidente / Directeur</u> en se rapprochant de France bénévolat	Au cours du 1 <sup>er</sup> semestre 2022
Favoriser la participation des usagers à la vie institutionnelle	<u>Directeur :</u> Installer un dispositif de recueil des idées et des réclamations à l'accueil  <u>Directeur + Cheffe de service :</u> Dresser la liste des personnes susceptibles d'être sollicités et adresser un courrier de proposition.	Immédiatement  1 <sup>er</sup> Trimestre 2023
<b>L'ACCOMPAGNEMENT</b>		
Approfondir la protection patrimoniale (volet bancaire)	<u>Présidente/ Directeur</u> Spécialisation d'une ou d'un délégué(e) pour avis sur placement au besoin par l'inscription à une formation	Année 2023
Approfondir la protection patrimoniale (volet immobilier)	<u>Délégué/ Cheffe de Service ou Directeur</u> Recenser au cours des supervisions la liste des biens immobiliers non occupés et systématiser une visite/ an	Année 2023
Conformer l'élaboration et la transmission de l'inventaire de patrimoine aux dispositions en vigueur	<u>Délégués / Cheffe de service ou Directeur.</u> -Systématiser la relance des établissements bancaires au bout d'un mois. -Proposer La photographie du mobilier dès le 1 <sup>er</sup> RDV (si cela est opportun et adapté à la situation, personnelle et émotionnelle de la PP)	Immédiatement

	<p>- Recenser plus systématiquement les personnes pouvant être sollicités en qualité de témoins.</p> <p>-Systématiser le remplissage et l'envoi de la matrice « actualisation d'inventaire » (ouverture, clôture de comptes, vente, succession...)</p>	Immédiatement
<p>Systématiser la veille sur les conditions de vie à domicile</p>	<p><u>Directeur ou cheffe de service :</u> Finaliser l'identification des situations où aucune VAD n'a eu lieu depuis 1 an</p> <p><u>Délégués avec (en fonction)</u> <u>Directeur ou Cheffe de service</u> Proposer contre récépissé une visite annuelle / la réaliser à 2 si besoin</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre 2022</p> <p>A compter du 2<sup>ème</sup> trimestre 2022</p>
<p>Renforcer l'investissement individuel et institutionnel du DIPM</p>	<p><u>Directeur ou cheffe de service</u> Alerter sur les situations dans lesquelles aucun DIPM n'a été signé depuis 1 an / supervision et relances systématiques</p> <p><u>Délégués</u> Systématiser la conclusion annuelle d'un DIPM avec adjonction d'un Budget et la facture des frais de gestion</p> <p><u>Directeur + Cheffe de Service + délégués</u> Rédiger une procédure DIPM</p>	<p>1<sup>er</sup> Trimestre 2022</p> <p>Immédiatement</p> <p>2<sup>ème</sup> semestre 2022</p>
<p>Constitution d'un Livret technique</p>	<p>Directeur</p>	<p>Année 2022</p>
<p>Revoir intégralement l'accueil téléphonique et physique du service</p>	<p><u>Présidente/ Directeur/ Cheffe de service</u> Etablissement d'une fiche de poste puis recrutement</p>	<p>Fiche de poste : au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022 Recrutement : au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2022</p>

IMPLANTATION ET OUVERTURE DU SERVICE		
Extension des Locaux	<u>Présidente / Directeur</u> S'assurer de l'obtention des autorisations (Copro/ Déclaration préalable et supervision des travaux / Organisation de la visite de conformité	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Réinviter des partenaires pour des réunions de présentation (ALMA, les petits frères des pauvres.)	<u>Directeur / Cheffe de service</u> pour l'organisation <u>ensemble des salariés</u> pour les idées.	Dès que le contexte sanitaire le permettra
Accueillir des stagiaires	<u>Directeur</u> : Répondre favorablement à quelques sollicitations dans l'année / Se manifester à nouveau auprès de l'ENM et de l'école des avocats.  <u>Ensemble de l'équipe</u> : Accueil et présentation des métiers et fonctions	Lors de l'aboutissement de l'extension des locaux.
Mutualiser des formations	<u>Directeur</u> : Après identification des besoins lors des entretiens professionnels et l'établissement d'un plan d'amélioration des compétences en lien avec le CSE démarche auprès de l'ATMP et de l'AIMV	3 <sup>ème</sup> trimestre 2022 (établissement du BP 2023)
Constituer un comité « éthique » ou cas complexes	<u>Directeur</u> se rapprochera de ses homologues (AIMV/ ATMP)	2023

LES RESSOURCES DE L'ASSOCIATION		
Finaliser la clarification des fonctions et délégations	<u>Présidente/ Directeur/ Cheffe de service</u>  Etablissement des fiches de poste des membres de l'encadrement  Dresser un tableau synthétique des délégations de signature encadrement/ délégués	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Renforcer la prévention en matière de santé et de Sécurité au travail	<u>Directeur</u> : solliciter un audit du médecin du travail / organiser une formation utilisation des extincteurs et des sessions d'évacuation des locaux. Inscrire un salarié supplémentaire à une session de formation aux premiers secours.  <u>Toute l'équipe</u> : Revoir le DUEPRP	Dès l'aménagement des nouveaux locaux.
Développer la formation du personnel	<u>Directeur</u> : Proposer une grille d'entretien professionnel aux membres du CSE / Réaliser les premiers entretiens professionnels.  <u>Directeur + CSE</u> : Etablir un plan de développement des compétences	1 <sup>er</sup> trimestre 2022  3 <sup>ème</sup> Trimestre 2022 avant le dépôt du BP.
LA DEMARCHE QUALITE		
Engager une démarche qualité et de contrôle de gestion	<u>Présidente/ Directeur</u> : établir la fiche de poste d'un adjoint de direction  <u>Présidente/ Directeur</u> : Procéder au recrutement  <u>Adjoint de direction et ensemble de l'équipe</u> Début des travaux	1 <sup>er</sup> trimestre 2022  1 <sup>er</sup> semestre 2022  2 <sup>ème</sup> semestre 2022

## IX ANNEXES

## RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

### Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service

#### OBJET

*Les propositions de cette recommandation visent à :*

- définir les notions d'établissement, de service et de projet ;*
- mettre en évidence la dynamique du projet, et éclairer l'articulation entre les réflexions actuelles concernant les pratiques de l'intervention sociale ou médico-sociale, et l'inscription de ces orientations dans un document cadre ;*
- stabiliser une méthodologie, car la rédaction d'un projet d'établissement ou de service est aussi affaire de méthode.*

*Cette recommandation concerne les établissements et services au sens du Code de l'Action Sociale et Familiale (art. L312-1).*

#### DÉFINITION

« **P**our chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, 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. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »<sup>1</sup>

Le projet d'établissement ou de service a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure (établissement ou service), d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.

Le projet d'établissement ou de service est un outil dynamique qui garantit les droits des usagers dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Inscrit dans une démarche participative, le projet d'établissement ou de service est le principal document à visée intégratrice, tant sur le plan du sens de l'activité que de l'organisation du travail.

<sup>1</sup>Code de l'Action Sociale et Familiale, article L311-8

### Les principes fondant le projet d'établissement ou de service

↳ p.15/p.26

#### Une démarche et un document de référence

Le projet d'établissement ou de service (PE-PS) pose les principes d'action et les orientations stratégiques pour les 5 ans à venir.

Il constitue un texte ayant valeur de référence. Il est un repère qui permet d'être réactif aux changements extérieurs.

#### Une articulation avec les évaluations internes et externes

Le PE-PS doit nourrir l'évaluation à plusieurs niveaux :

- il constitue une base documentaire à partir de laquelle les questions évaluatives seront posées ;
- il comporte des tableaux de bord qui, renseignés et repris annuellement dans les rapports d'activité, serviront de base aux évaluations ;
- il définit les objectifs à atteindre qui font l'objet d'un bilan/évaluation à terme. Chaque objectif est donc accompagné d'indicateurs de suivi et d'évaluation.

Inversement, l'évaluation est une base d'actualisation du PE-PS. Il intègre les résultats de l'évaluation antérieure (interne/externe) et reprend les outils d'analyse et tableaux de bord.

#### Un projet intégrant les évolutions majeures du secteur

Le PE-PS intègre les évolutions des publics accueillis et leur propose une place identifiée pour son élaboration. Il identifie l'évolution des moyens et articule l'activité de l'établissement/service avec des nouveaux modes de coopération. Le PE-PS développe les nouveaux modes d'encadrement (anticipation des évolutions de l'organisation en termes de compétences à développer ou à s'adjoindre) venant répondre aux évolutions identifiées.

#### Une élaboration reposant sur la participation active des parties prenantes

Un engagement fort de la part des dirigeants (directeurs et administrateurs) est nécessaire au bon déroulement de la démarche.

L'élaboration d'un PE-PS est basée sur la participation de l'ensemble des parties prenantes :

- les professionnels sont des ressources clés pour nourrir le PE-PS d'un savoir collectif interdisciplinaire relatif aux attentes, besoins et réponses à apporter aux personnes accompagnées. Des groupes de travail permettent la représentation et la contribution de toutes les fonctions des professionnels de l'établissement ou du service ;
- la participation des usagers et/ou de leurs représentants légaux est essentielle pour s'adapter à leurs besoins et attentes. Ceux-ci sont associés aux thématiques centrales du PE-PS ;
- les partenaires, bénévoles et stagiaires peuvent être associés au PE-PS.

Il revient au comité de pilotage de décider de la forme selon laquelle il souhaite organiser la contribution de chaque partie prenante : entretiens, groupes de travail et débats, enquêtes de satisfaction, recherches documentaires, étude des besoins des publics...

### Les thématiques à traiter

↳ p.27/p.48

#### L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire

Un PE-PS présente synthétiquement les repères historiques, les évolutions majeures de l'établissement/service en lien avec celles des publics, de l'environnement socio-économique et des politiques sociales.

Il convient de s'assurer de la cohérence entre les valeurs défendues par l'organisme gestionnaire et les principes d'intervention de la structure.

## Les missions

### Faciliter l'adéquation entre l'autorisation et la pratique de l'établissement/service

Une progression constante des pratiques et modes d'accompagnement permet de s'adapter aux attentes des publics. Rester en adéquation avec un public qui peut évoluer rend possible la renégociation d'une autorisation plus conforme aux besoins du public.

Lorsqu'une renégociation s'avère inévitable, il est judicieux de définir explicitement les évolutions souhaitables en termes de positionnement de l'établissement/service et d'obligation de conventionner sur les évolutions juridiques avec tel ou tel type de partenaires.

### Replacer les missions dans le contexte juridique et institutionnel

Plusieurs repères juridiques sont à citer explicitement dans le PE-PS :

- la définition juridique de l'établissement/service (au sens du CASF) ;
- l'adéquation entre l'offre de service de la structure et les orientations des schémas régionaux ou départementaux ;
- les articles des autorisations, habilitations ou circulaires qui définissent le type de public accueilli, le nombre de places/mesures, et éventuellement les modalités particulières de prise en charge ;
- Les conventions qui lient l'établissement/service à d'autres institutions.

## Le public et son entourage

### Décrire le public accueilli par des caractéristiques spécifiques et des dynamiques de parcours

L'élaboration du PE-PS est l'occasion d'actualiser la connaissance du public accueilli.

Les caractéristiques intrinsèques du public sont précisées, les évolutions anticipées et les dynamiques de parcours identifiées.

### Favoriser l'expression et la participation des usagers

Le PE-PS précise comment les usagers exercent leur droit de participation et sont encouragés à s'exprimer

sur le fonctionnement de l'établissement, leurs besoins et leurs attentes.

Sur le plan individuel, cette participation se fait notamment à travers une élaboration conjointe du projet personnalisé.

Sur le plan collectif, sont précisés le CVS et les autres formes de participation mises en place pour recueillir les avis et propositions des usagers (enquêtes de satisfaction, groupes participatifs, etc.).

### Préciser la place de l'entourage<sup>2</sup>

Le PE-PS définit la place accordée aux parents, familles, ami(e)s et aux représentants légaux. Les modalités de coopération et de maintien des liens avec l'entourage sont précisées et illustrées concrètement.

## La nature de l'offre de service et son organisation

### La nature de l'offre de service

L'offre de service se définit comme les caractéristiques générales de l'accompagnement, prestations et activités mises en œuvre par l'établissement/service. Elle est décrite du point de vue de l'utilisateur : service rendu, activités y concourant.

L'accent est mis sur la cohérence des activités et des prestations proposées, pour montrer l'efficacité de la prise en charge dans sa globalité.

### L'organisation interne de l'offre de service

Le PE-PS inscrit les différentes interventions à l'intérieur d'un projet global et cohérent qui définit toute l'organisation de l'établissement/service à travers :

- ses modalités d'admission ;
- ses différents volets techniques (par exemple : projet de soins, projet de vie, projet pédagogique, projet thérapeutique, projet d'animation) ;
- son organisation des différents groupes/unités de vie ;
- ses moyens matériels permettant la réalisation des missions (locaux, véhicules...).

<sup>2</sup>Pour les structures présentant des situations plus complexes, notamment liées à l'accompagnement de mineurs, il est plus approprié de se reporter à la recommandation Anesm « L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement ».

### L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

Il convient d'analyser les spécificités et plus-values du territoire ainsi que les coopérations à poursuivre ou à mettre en œuvre.

Concernant les partenariats liés aux missions, il est pertinent :

- de distinguer clairement les partenariats obligatoires et d'en analyser finement les engagements réciproques ;
- d'identifier le mode de relation avec ces structures/intervenants : partenariats formalisés ou non, implication directe des professionnels, relations informelles... ;
- d'analyser les apports réciproques, pour les usagers comme pour les professionnels.

### Les principes d'intervention

Ces principes fondent les pratiques professionnelles quotidiennes. Ils reposent sur des réflexions théoriques partagées par l'équipe (prise de risque éducatif), des valeurs communes (laïcité), des injonctions légales ou réglementaires (principe de sécurité des résidents).

Le PE-PS explicite la manière dont l'établissement/service prend en compte les paradoxes propres à la prise en charge (équilibre à trouver entre liberté et sécurité, personnalisation de l'accompagnement et vie en collectivité...). Chaque structure apporte sa réponse, qui constitue en quelque sorte sa carte d'identité, son positionnement éthique et technique.

La définition de ces principes s'accompagne d'une réflexion sur leur traduction concrète dans des modalités de travail.

### Les professionnels et les compétences mobilisées

Cette thématique peut faire l'objet d'un volet social du PE-PS, présentant la politique sociale de la structure qui traitera notamment :

- des compétences et des qualifications mobilisées pour mettre en œuvre l'offre de service (« tableau des emplois », par exemple) ;

- des fonctions, responsabilités et délégations qui clarifient les fonctions (organigramme, par exemple) ;
- de la dynamique du travail d'équipe (transmissions, mise en lien, coordination, par exemple) ;
- des dispositifs qui favorisent l'interdisciplinarité, le croisement des regards et des savoirs, la confrontation des pratiques et la coordination entre professions différentes ;
- des actions de formation, de valorisation des acquis professionnels et de soutien aux équipes (supervisions, analyses des pratiques, participation à des recherches, etc.) ;
- des modalités de travail en réseau et en partenariat ;
- du positionnement des professionnels à l'égard des usagers.

### Les objectifs d'évolution, de progression, de développement

Les perspectives de développement et d'amélioration constituent une partie importante du PE-PS. Celles-ci peuvent être de nature diverse : ajustement aux besoins (actuels ou à prévoir), amélioration de la qualité des pratiques ou de l'organisation, développement ou amélioration des partenariats, accueil vers d'autres publics.

Les objectifs définis doivent être pragmatiques et réalisables d'ici la réactualisation du PE-PS ou de la prochaine évaluation. Ils sont à mettre en œuvre sous la forme de fiches-actions (rassemblées en un plan d'actions)<sup>3</sup>.

Les nouvelles activités ou prestations mises en place seront évaluées avant d'en décider la poursuite et le développement éventuels.

## L'organisation de la démarche

↳ p. 49/p. 58

### Poser le cadre

#### La mise en place du pilotage de projet

Un comité de pilotage est installé au lancement des travaux. Il composé de professionnels, de représentants

<sup>3</sup>Se reporter à la recommandation « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » pour des exemples de fiche action et de plan d'action (annexes pp. 67-68).

de l'organisme gestionnaire et de représentants des usagers. Il décide de la méthode de travail et du calendrier, s'assure du processus de mise en œuvre, priorise les thématiques, et pré-valide les écrits.

#### **Le lancement de la démarche**

Une réunion générale associant le personnel, les représentants des usagers et les administrateurs est organisée afin de donner le coup d'envoi symbolique de la démarche et de présenter la méthode et le calendrier.

#### **La définition des modalités de travail**

L'élaboration du PE-PS repose sur l'organisation de groupes de travail et sur les tâches assignées (recueil des données, analyse des enjeux, repérage des prestations, production des principes d'intervention...).

Une communication doit être organisée au sein de la structure afin que chaque protagoniste (professionnel, usager, administrateur...) puisse avoir connaissance de la réflexion en cours.

#### **Les instances et procédures de validation**

Le PE-PS est validé par les instances dirigeantes, après consultation des usagers et avant diffusion officielle interne et externe.

### **| Procéder par étapes**

Le processus d'élaboration se décompose en plusieurs étapes :

1. l'analyse préalable caractérise les besoins du public, les ressources locales et territoriales ;
2. l'identification des enjeux propres à la structure et la définition des thèmes prioritaires sont mis en débat ;
3. l'organisation de groupes de travail est ciblée et les séances de travail préparées en amont (meilleure efficacité) ;
4. la rédaction est confiée de préférence à une seule personne (exigence d'homogénéité). Elle doit faire l'objet d'échanges entre le rédacteur, le comité de pilotage et les groupes de travail ;
5. la validation comprend deux étapes : la vérification technique (comité de pilotage) et la validation politique (instances dirigeantes) ;

6. le suivi est confié à une instance dédiée ;
7. l'actualisation prend la forme d'une véritable révision, ou d'une simple mise à jour des données et du plan d'actions.

### **| Repérer et mobiliser les moyens disponibles**

L'élaboration du PE-PS est une obligation légale. Cependant, des facteurs tels que la taille, les qualifications des personnels ou les modalités d'intervention (à domicile/ en établissement) impactent fortement la capacité concrète des structures à mettre en œuvre le projet. Il faut ainsi ajuster la démarche et la production attendue aux moyens dont la structure dispose, tant sur le plan des thématiques et enjeux concrets, que sur le plan des méthodes de travail à mettre en place.

## **La mise en forme et les usages du document**

↳ p.59/p.64

### **| La mise en forme du document**

Certains éléments ne doivent pas être oubliés dans la rédaction du PE-PS :

- le nom usuel, le type d'établissement ou de service (Finess), l'adresse et les principales coordonnées, le nom et la raison sociale de l'organisme gestionnaire apparaissent dès la première page ;
- les dates de validité de projet ;
- le contenu du projet est étayé par des photographies, graphiques et témoignages ;
- la formalisation des objectifs sous forme de fiches-actions.

Il peut être intéressant d'élaborer un document exhaustif et une synthèse reprenant les éléments principaux, notamment les objectifs d'évolution.

### Le PE-PS : un outil de management, de positionnement et de communication

#### Un outil de management

Le PE-PS permet au professionnel de repérer à la fois le sens de son action et sa place dans l'organisation. Le professionnel s'approprie ainsi les évolutions auxquelles il va participer, les objectifs et moyens affectés à cette évolution. Pour qu'il remplisse ce rôle d'intégration, le PE-PS est présenté à chaque nouvel embauché.

Le PE-PS constitue un outil de conduite du changement, s'appuyant sur le plan d'actions et les fiches-actions élaborées.

#### Un outil institutionnel de positionnement et de négociation

Le PE-PS est un document de référence. Il régule les relations avec les partenaires, les autorités et les collectivités publiques.

#### Un outil de communication

Le PE-PS est mis à disposition des personnels, des partenaires, des personnes accompagnées et de l'entourage. ■

### Pour en savoir plus

*Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, Anesm, mai 2010, 76 p.*  
[www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Vingt-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr) :

- « *L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* » ;
- « *La mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;
- « *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre* » ;
- « *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées* » ;
- « *Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses* » ;
- « *L'ouverture de l'établissement* » ;
- « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ;
- « *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* » ;
- « *L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social* » ;
- « *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;
- « *Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile* » ;
- « *Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement* » ;
- « *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement* » ;
- « *L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement* » ;
- « *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie* » ;
- « *Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* » ;
- « *Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux* » ;
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement* » ;
- « *Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance* » ;
- « *L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les Sessad* » ;
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne* » ;
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpad* » ;
- « *L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* » ;
- « *Autisme et autres TED : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent* » ;
- « *L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes* » ;
- « *Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312.1 du code de l'action sociale et des familles* ».

---

Tous secteurs ■  
Personnes âgées ■  
Personnes handicapées ■  
Protection de l'enfance ■  
Inclusion sociale ■

Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

*Téléphone* 01 48 13 91 00

*Site* [www.ansm.sante.gouv.fr](http://www.ansm.sante.gouv.fr)

*Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables*

*Édition Juin 2012*

PRÉFET DE LA LOIRE

COPIE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHESION SOCIALE  
DE LA LOIRE  
SERVICE EGALITE DES CHANCES

Saint Etienne, le - 1 OCT 2010

Affaire suivie par : Joëlle COLOMB  
Courriel : joelle.colomb@loire.gouv.fr  
TEL : 04 77 80 81 65

**ARRÊTÉ**  
**portant autorisation de création d'un service mandataire judiciaire à**  
**la protection des majeurs au profit de**  
**l'association 3 A Aide - accompagnement – autonomie**

**Le Préfet de la Loire**  
**Chevalier de la Légion d'honneur**

VU le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L. 313-1 à L. 313-9 et R. 313-1 à R. 313-10 ;

VU la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, notamment son article 44 ;

VU le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes en date du 11 mars 2010 ;

VU le dossier déclaré complet le 1<sup>er</sup> mars 2010 présenté par l'association 3 A, Aide - accompagnement – autonomie, tendant à la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé à Saint Etienne, 29, avenue Denfert Rochereau, destinée à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ;

VU l'arrêté n° 2009-039 du 20 février 2009, fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs ;

VU l'avis favorable émis par le comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale lors de sa séance du 30 avril 2010 ;

VU l'avis favorable en date du 1<sup>er</sup> septembre 2010 du procureur de la République près le tribunal de grande instance de Saint Etienne ;

**CONSIDERANT** que le service des tutelles de l'association 3 A a été créé le 7 juillet 2004 ; qu'il interviendra dans le ressort du Tribunal d'instance de Saint Etienne ; qu'il exercera un maximum de 500 à 600 mesures ; que le personnel de l'association est le suivant : une directrice, 3 déléguées assistantes sociales et 2 déléguées juristes de formation ; qu'il a emménagé début 2010 dans des locaux accessibles aux personnes handicapées ;

**CONSIDERANT** que le projet est compatible avec le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes, satisfait aux règles d'organisation et de fonctionnement prévues par le code de l'action sociale et des familles et la prévision de démarches d'évaluation et de systèmes d'information prévus par ce même code, présente un coût de fonctionnement qui n'est pas hors de proportion avec le service rendu ou les coûts des services fournissant des prestations comparables et présente un coût de fonctionnement en année pleine qui est compatible avec le montant des dotations mentionnées aux articles L. 313.8 et/ou L. 314.3 et/ou L. 314-4 du code de l'action sociale et des familles au titre de l'exercice 2010 ;

**SUR PROPOSITION de la direction départementale de la cohésion sociale,**

#### ARRETE

Article 1<sup>er</sup> : L'autorisation visée à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles est accordée à l'association 3A pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé à Saint Etienne, 29, avenue Denfert Rochereau, destiné à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Article 2 : Cette autorisation est délivrée pour 15 ans.

Son renouvellement sera subordonné aux résultats de l'évaluation externe mentionnée à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles, dans les conditions prévues par l'article L. 313-5 du même code.

Article 3 : Conformément aux dispositions de l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles, la présente autorisation est caduque si elle n'a pas reçu un commencement d'exécution dans un délai de 3 ans suivant sa notification.

Article 4 : La mise en œuvre de la présente autorisation est subordonnée au résultat de la visite de conformité mentionnée à l'article L. 313-6 du code de l'action sociale et des familles dont les conditions de mise en œuvre sont prévues par les articles D. 313-11 à D. 313-14 du même code.

Article 5 : Tout changement important dans l'activité, l'installation, l'organisation, la direction ou le fonctionnement de l'établissement par rapport aux caractéristiques prises en considération pour son autorisation devra être porté à la connaissance de l'autorité compétente selon l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles. L'autorisation ne peut être cédée sans l'accord de l'autorité compétente concernée.

Article 6 : Ce service est répertorié dans le Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS) de la façon suivante :

**Entité juridique :**

N° FINESS : 42 001 282 5

Code statut juridique : 60

**Entité Etablissement :**

N° FINESS : 42 001 283 3

Code catégorie : 345

Article 7 : Dans les deux mois de sa notification ou de sa publication, le présent arrêté peut faire l'objet soit d'un recours gracieux devant le préfet, soit d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Lyon, Palais des juridictions administratives, 184, rue Duguesclin, 69433 Lyon cedex 03.

Article 8 : Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture du département et Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de la Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié au demandeur et publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du département de la Loire.

Le préfet,

- 1 OCT. 2016



Pierre SOUBELET

Handwritten marks in the top right corner, possibly initials or a date.





## PRÉFÈTE DE LA LOIRE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHESION SOCIALE  
DE LA LOIRE  
SERVICE EGALITE DES CHANCES

Dossier suivi par : Monique VERDIN  
TEL : 04 77 49 43 12

**ARRÊTÉ**

**modifiant l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 autorisant  
la création d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs  
géré par l'association 3 A Aide - accompagnement – autonomie**

**La Préfète de la Loire  
Chevalier de l'ordre National du Mérite  
Chevalier de la Légion d'honneur**

VU le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L. 313-1 à L. 313-9 et R. 313-1 à R. 313-10 ;

VU la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, notamment son article 44 ;

VU le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes en date du 11 mars 2010 ;

VU l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 portant autorisation de création d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs exerçant des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ; au profit de l'association 3 A Aide - accompagnement – autonomie ;

VU l'arrêté préfectoral du 12 janvier 2012, modifié le 11 avril 2012, fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales ;

SUR PROPOSITION du directeur départemental de la cohésion sociale,

**ARRETE****Article 1<sup>er</sup> :**

L'article 6 de l'arrêté préfectoral susvisé du 01 octobre 2010 répertorient dans le Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS), le service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs géré par l'association 3A, situé 29 avenue Denfert Rochereau à Saint Etienne 42000, est modifié ainsi :

**Entité juridique :**

N° FINESS : 42 001 282 5

Code statut juridique : 60

**Entité Etablissement :**

N° FINESS : 42 001 283 3

Code/catégorie : 340

Le reste sans changement.

Article 2 : Dans les deux mois de sa notification ou de sa publication, le présent arrêté peut faire l'objet soit d'un recours gracieux devant le préfet, soit d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Lyon, Palais des juridictions administratives, 184, rue Duguesclin, 69433 Lyon cedex 03.

*En application de l'article 1635 bis Q du code général des impôts, une contribution pour l'aide juridique d'un montant de 35,00 € (sous forme de timbres fiscaux) est due pour toute personne saisissant le tribunal administratif.*

Article 3 : Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture du département et Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de la Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié au demandeur et publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du département de la Loire.

Saint Etienne, le 31 AOUT 2012  
Pour la Préfète et par délégation,

La directrice départementale adjointe  
de la cohésion sociale  
  
Christine MAISON



PRÉFET DE LA LOIRE

direction départementale  
de la cohésion sociale  
pôle protection des personnes  
vulnérables

**ARRÊTÉ**

**modifiant l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 portant autorisation  
d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs  
géré par l'association 3A**

Le préfet de la Loire,

- VU le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L. 313-1 à L. 313-9 et R. 313-1 à R. 313-10 ;
- VU la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, notamment son article 44 ;
- VU le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes en date du 11 mars 2010 ;
- VU l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 autorisant la création d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs exerçant des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire; au profit de l'association 3A ;
- VU l'arrêté modificatif du 31 août 2012 portant modification de l'article 6 de l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 autorisant la création d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs ;
- VU l'arrêté préfectoral du 20 janvier 2009 modifié le 9 août 2011, les 12 janvier, 11 avril et 29 août 2012, les 25 janvier, 27 février, 5 septembre et 16 octobre 2013, et le 16 juin 2014 fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales ;

**CONSIDÉRANT** que l'arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2010 ainsi que son arrêté modificatif du 31 août 2012 ne définissent pas la capacité maximale du service de mandataire judiciaire à la protection des majeurs géré par l'association 3A durant la durée de validité de l'autorisation telle que décrite dans l'article 2 de l'arrêté préfectoral du 1<sup>er</sup> octobre 2010 ;

**SUR PROPOSITION** du directeur départemental de la cohésion sociale de la Loire ;

ARRÊTE :

Article 1<sup>er</sup> :

Le présent arrêté annule et remplace l'arrêté modificatif du 31 août 2012 portant modification de l'article 6 de l'arrêté préfectoral du 01 octobre 2010 portant autorisation de création d'un service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Article 2 :

L'article 6 de l'arrêté préfectoral susvisé du 01 octobre 2010 répertoriant dans le Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS), le service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs situé 29 avenue Denfert-Rochereau à Saint Etienne 42000, géré par l'association 3A, est modifié ainsi :

Entité juridique :  
N° FINESS : 42 001 282 5  
Code statut juridique : 60

Entité Etablissement :  
N° FINESS : 42 001 283 3  
Code catégorie : 340  
Code clientèle : 860

N° SIRET : 479 330 094 00034 70  
Code discipline : 520 (capacité : 774)  
Code de fonctionnement : 50

Les autres dispositions de l'arrêté préfectoral initial susvisé demeurent inchangées.

Article 3 :


Le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de la Loire et pourra faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Lyon dans les deux mois qui suivent sa publication.

Article 4 :

Le secrétaire général de la préfecture de la Loire et le directeur départemental de la cohésion sociale de la Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Fait à Saint-Etienne, le 6 JAN. 2016

Le Préfet,

  
Fabien SUDRY

COPIE



PREFÈTE DE LA LOIRE

Saint Etienne,

12 JAN 2012

direction départementale  
de la cohésion sociale

service égalité des chances

**ARRETE** fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs  
et des délégués aux prestations familiales habilités à exercer dans le département de la Loire

La préfète de la Loire,  
Chevalier de l'ordre National du Mérite  
Chevalier de la Légion d'honneur

VU le Code de l'action sociale et des familles (CASF) et notamment les articles L 312-1, L. 471-1, L 471-2, L 472-2, L 472-6, L 472-10, L. 474-1 et D471-1 à D471-3, R 472-1 à R 472-5, D472-13, R 472-14 à R 472-16, R 472-24 à 26 D 474-1 à 3 ;

VU la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 modifiée portant réforme de la protection juridique des majeurs, notamment ses articles 44 et 45 ;

VU l'instruction n°DGCS/4A/2011/423 du 09 novembre 2011 relative au délai de formation des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales,

VU les arrêtés préfectoraux du 1<sup>er</sup> octobre 2010 habilitant les services aux fonctions de mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales ;

VU l'arrêté préfectoral du 09 août 2011 fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales habilités à exercer dans le département de la Loire,

**CONSIDERANT** que la liste doit être modifiée pour prendre en considération les mouvements intervenus depuis l'arrêté préfectoral du 09 août 2011, précité,

**SUR PROPOSITION** du directeur départemental de la cohésion sociale ;

**ARRETE :**

**Article 1<sup>er</sup> :**

L'arrêté préfectoral du 09 août 2011 fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales habilités est modifié au 01 janvier 2012.

**Article 2 : la liste départementale**

Il est établi pour le département de la Loire, une liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales.

Sont inscrits sur cette liste, après examen de leur dossier :

- les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs et ceux appliquant les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial ;
- les personnes physiques qui exercent à titre individuel et habituel les mesures de protection des majeurs ;
- les préposés d'établissement hébergeant des majeurs.

Sont inscrits, à titre provisoire, dans l'attente de l'obtention du certificat national de compétence de mandataire judiciaire à la protection des majeurs, les personnes physiques déjà nommées dans l'arrêté préfectoral du 09 août 2011 mentionné dans les visas ci-dessus.

Cette liste jointe à l'arrêté sous forme d'annexes mentionne les noms, coordonnées, catégories de mesures de protection des majeurs et territoires de compétence des services sociaux et médico-sociaux, des mandataires individuels et des préposés d'établissements hébergeant des majeurs.

La présente liste pourra être modifiée en tant que de besoin.

### **Article 3 : les compétences**

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs sont habilités à exercer des mesures de protection des majeurs que les juges des tutelles leur confient au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Les délégués aux prestations familiales exercent à titre habituel les mesures ordonnées par l'autorité judiciaire en application de l'article L 375-9-1 du code civil.

### **Article 4 : les motifs de radiation**

La décision de retrait en application de l'article L 313-18 de l'autorisation des services mentionnés au 14° du I de l'article L 312-1 (services), de suspension ou de retrait en application de l'article L 472-10 de l'agrément prévu à l'article L 472-1 (personnes physiques) et de suspension ou d'annulation de la déclaration prévue à l'article L 472-6 (préposé) en application de l'article L 472-10 entraîne la radiation de la liste départementale.

### **Article 5 : les modalités et voies de recours**

Le présent arrêté peut faire l'objet dans un délai de deux mois :

- d'un recours administratif, soit gracieux auprès du préfet de la Loire, soit hiérarchique auprès du ministre des solidarités et de la cohésion sociale ;
- d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Lyon, Palais des juridictions administratives, 184, rue Duguesclin, 69433 Lyon cedex 03, en l'absence de réponse de l'administration.

### **Article 6 : l'exécution**

Le secrétaire général de la préfecture et le directeur départemental de la cohésion sociale, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs.

Une copie sera adressée aux présidents des tribunaux de grande instance de Saint-Etienne et de Roanne ainsi qu'aux services et personnes physiques nommément désignées.

Pour la Préfète et par délégation,

Le Directeur départemental  
de la cohésion sociale

  
B. FEUTRIER

Sont inscrits, à titre provisoire, dans l'attente de l'obtention du certificat national de compétence de mandataire judiciaire à la protection des majeurs, les personnes physiques déjà nommées dans l'arrêté préfectoral du 09 août 2011 mentionné dans les visas ci-dessus.

Cette liste jointe à l'arrêté sous forme d'annexes mentionne les noms, coordonnées, catégories de mesures de protection des majeurs et territoires de compétence des services sociaux et médico-sociaux, des mandataires individuels et des préposés d'établissements hébergeant des majeurs.

La présente liste pourra être modifiée en tant que de besoin.

### Article 3 : les compétences

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs sont habilités à exercer des mesures de protection des majeurs que les juges des tutelles leur confient au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Les délégués aux prestations familiales exercent à titre habituel les mesures ordonnées par l'autorité judiciaire en application de l'article L 375-9-1 du code civil.

### Article 4 : les motifs de radiation

La décision de retrait en application de l'article L 313-18 de l'autorisation des services mentionnés au 14° du I de l'article L 312-1 (services), de suspension ou de retrait en application de l'article L 472-10 de l'agrément prévu à l'article L 472-1 (personnes physiques) et de suspension ou d'annulation de la déclaration prévue à l'article L 472-6 (préposé) en application de l'article L 472-10 entraîne la radiation de la liste départementale.

### Article 5 : les modalités et voies de recours

Le présent arrêté peut faire l'objet dans un délai de deux mois :

- d'un recours administratif, soit gracieux auprès du préfet de la Loire, soit hiérarchique auprès du ministre des solidarités et de la cohésion sociale ;
- d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Lyon, Palais des juridictions administratives, 184, rue Duguesclin, 69433 Lyon cedex 03, en l'absence de réponse de l'administration.

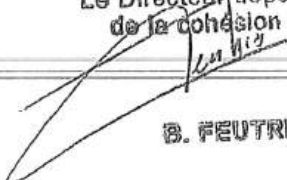
### Article 6 : l'exécution

Le secrétaire général de la préfecture et le directeur départemental de la cohésion sociale, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs.

Une copie sera adressée aux présidents des tribunaux de grande instance de Saint Etienne et de Roanne ainsi qu'aux services et personnes physiques nommément désignées.

Pour la Préfète et par délégation,

Le Directeur départemental  
de la cohésion sociale

  
B. FEUTRIER



**arrêté fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales**

**Annexe I : les services**

	Zone de compétence des services mandataires		Adresses
	Tribunal de Saint Etienne	Tribunal de Montbrison	
	3 A "Aide, accompagnement, autonomie"		29, avenue Denfert Rochereau 42000 Saint Etienne
Mandataires judiciaires à la protection des majeurs : - au titre de la tutelle, de la curatelle ou du mandat spécial, - au titre de la tutelle aux prestations sociales versées aux adultes ou de la mesure d'accompagnement judiciaire.	AIMV "Agir, innover, mieux vivre"		30, rue de la Resistance BP 151 42004 Saint Etienne Cedex
	ATMP "Association tutélaire des majeurs protégés de la Loire"		2, rue Barthélémy Ramier 42100 Saint Etienne
Délégué aux prestations familiales	Entraide sociale de la Loire		Espace Synergie 53-55, rue des passementiers 42030 Saint Etienne Cedex
	UDAF "Union départementale des associations familiales de la Loire"		7, rue Etienne Dolet BP 70062 42002 Saint Etienne Cedex 1
	UDAF "Union départementale des associations familiales de la Loire"		Trait d'union 34, rue du Mayollet 42300 Roanne



**arrêté fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales**  
**Annexe II : les personnes physiques exerçant à titre individuel**

Loi n° 2007-308 du 07 mars 2007	Zone de compétence des MJPM individuels			Adresses
	Tribunal de Saint Etienne	Tribunal de Montbrison	Tribunal de Roanne	
			Monsieur Max AUBRY	La Paillalire Bourg 71110 St Julien en Donzy
Article L 471-4 et D 471-3	Madame Suzanne AIMARD			10, rue du crêt beauplomb 42650 Saint Jean Bonnefonds
	Monsieur Christian BOUTTAZ			31, rue de la ville 42000 Saint Etienne
	Madame Christelle CHAZELLE			1, rue Moissons Desroches 42600 Montbrison
	Madame Maryse GRANDSAIGNE			4, rue des amandines 42340 Veauche
	Madame Janine HENRY			10, rue Chomier 42100 Saint Etienne
	Monsieur Jean-Luc JANNI			"Chassignol" 42110 Salt en Donzy
	Madame Christine MENUGE-CREPEAUX			15, rue d'Aurelle 42230 Roche la Molière
	Madame Maryse PICHON, née LARGERON			La Pacotière 42290 Sorbiers
Instruction n°DGS/4A/2011/423 du 09 novembre 2011.	Madame Véronique PLA, née DENIS			Route du Guizay 42150 La Ricamarie
	Monsieur Richard FELD			10, rue Chomier 42100 Saint Etienne

Date	Description	Amount	Balance

arrêté fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales  
**Annexe III : les préposés d'établissement**

réglementation	Zone de compétence des préposés d'établissement			adresses des établissements
	Tribunal de Saint Etienne	Tribunal de Montbrison	Tribunal de Roanne	
Article L 472-6	Mme Isabelle D'ALESSIO			Centre hospitalier universitaire de Saint Etienne La Charité - Bât A 44, rue Point de Cadet 42000 Saint Etienne
		Mme Valérie RICHARD née FOURNIER		Maison de retraite départementale de la Loire - EHPAD 11, route de Chambles 42170 Saint Just Saint Rambert
		Mlle Aurélie CHAVAND		- Centre Hospitalier de Feurs 26 rue Camille Pariat BP 122 42110 Feurs  - Maison de retraite du Centre Hospitalier de Montbrison - Hôpital Local de Chazelles sur Lyon - EHPAD de Panissières - Maison de retraite de Bussières
			Mme Sandra SLEPCEVIC	Centre Hospitalier de Roanne 28 rue de Charlieu Annexe de Bonvert 42328 ROANNE - EHPAD "Aurélia" du CH de Roanne - Centre Hospitalier de Charlieu - Centre Hospitalier de St Just la Pendue - EHPAD "Le Parc" à Le Coteau - EHPAD "La Providence" à Le Coteau - EHPAD "Fondation Grimaud" La Pacaudière - EHPAD de St Nizier s/s Charlieu - EHPAD "Notre Dame" à Lay - EHPAD Ste Anne à Belmont de la Loire - EHPAD "Le Cloître" à St Symphorien de Lay - EHPAD "L'Oasis" à La Gresle - EHPAD de Neulise - EHPAD de Régnv

\*EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes





## CHARTRE DE L'UNION TUTELLES RHONE-ALPES

L'exercice des mesures de protection, sous le contrôle des Juges des Tutelles, doit tendre à travers la gestion du patrimoine, à rechercher et respecter l'autonomie et la volonté du Majeur Protégé.

Le Majeur Protégé ne doit pas être considéré comme un mineur, mais comme une personne majeure susceptible d'évolution.

En conséquence, le Représentant Légal\* veille à ce qu'il bénéficie d'un régime de protection adapté.

Cette charte a pour objet essentiel de définir les principes d'intervention du Représentant Légal\* et de situer l'exercice de la mesure dans un cadre de collaboration et de respect mutuel.

- 1. Le Majeur Protégé conserve la jouissance de ses droits sous la seule réserve des exclusions légales ; leur exercice se fait grâce à l'intervention de son Représentant Légal\* et dépend du régime de protection.**
- 2. Le Majeur Protégé choisit son mode de vie, dans la limite de ses possibilités et capacités personnelles.**
- 3. Le Majeur Protégé a droit à la dignité, au respect de sa vie privée, au secret de ses correspondances à caractère personnel, et à la confidentialité des informations le concernant.**
- 4. Le Majeur Protégé a droit à la protection de son intégrité corporelle.**
- 5. Le Majeur Protégé a droit à une prise en charge personnalisée et un suivi individualisé. Le Représentant Légal veille à la défense de ses intérêts.**
- 6. Le Majeur Protégé a droit à une information appropriée à sa capacité de compréhension.**
- 7. Le Majeur Protégé, bien que sous mesure de protection, a droit, comme tout citoyen, à ne subir aucune discrimination de la part des Tiers.**

**LES ASSOCIATIONS ADHERENTES A L'U.T.R.A. S'ENGAGENT  
A APPLIQUER LES PRINCIPES ENONCES PAR CETTE CHARTE.**

\* *Représentant Légal* : employé au sens de la personne désignée par le Juge des Tutelles pour l'exercice de la mesure.





# Projet associatif 2019

---

Association 3A

## Table des matières

I.	Introduction du Conseil d'administration	2
II.	Les origines et la vocation de l'association	3
III.	Les valeurs de l'association	4
IV.	Principes d'action	5
V.	La place de l'association dans le paysage local	6
VI.	La gouvernance associative	7
VII.	Les orientations associatives	8
VIII.	La communication du projet associatif	9

# I. Introduction du Conseil d'Administration

*En 2017, les conclusions de l'évaluation externe ont identifié plusieurs pistes d'action dont notamment la révision du Projet Associatif.*

*Les membres du Conseil d'Administration ont souhaité en 2018 engager ce travail qui a pu débuter en 2019 grâce au soutien financier de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale.*

*Ce travail a été réalisé avec la participation de l'ensemble de ces membres. Plusieurs séances ont permis de réfléchir sur plusieurs items : le bilan de son action sur 15 ans, la ré-interrogation de son projet, ses valeurs, son esprit, sa gouvernance ainsi que ses axes stratégiques.*

*Au travers de cette réflexion, l'Association a pour ambition de se donner les moyens de rester dans le même état d'esprit qu'à l'origine en offrant la même qualité de service et des conditions de travail et de prise en charge améliorée en se dotant de locaux adaptés et en s'entourant de professionnels compétents.*

## II. Les origines et la vocation de l'association

La création de l'association 3A en avril 2004 (régie par la Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901) est partie d'une volonté individuelle d'Elisabeth Preynat, alors Déléguée à la Tutelle de proposer une nouvelle offre d'accompagnement d'adultes en difficultés sociales et ou financières sur le territoire de Saint-Etienne. Ce projet a pu voir le jour grâce à un conseil d'administration composée de membres dotés de compétences sociales.

Leurs souhaits étaient de proposer un accompagnement différent de ceux existants sur le territoire sans leur faire de concurrence et dans le respect de 3 axes fondamentaux :

- Individualiser les prises en charge.
- Apporter une réponse rapide aux dossiers.
- Proposer un seul intervenant pour chaque majeur.

Ce projet a d'abord nécessité la vérification de sa faisabilité en réalisant une étude des besoins auprès des magistrats des Tribunaux de Saint Etienne, Montbrison, Roanne, Le Chambon-Feugerolles et Saint Chamond.

L'activité a débuté en août 2005, avec un premier dossier envoyé par le Tribunal du Chambon-Feugerolles.

L'orientation choisie par les membres de l'association était d'avoir une taille humaine en proposant ses services au ressort du Tribunal de Grande Instance de Saint Etienne et une capacité maximale d'activité de 600 dossiers.

La satisfaction des majeurs, des familles, des juges et des partenaires a confirmé le bien-fondé de l'action sur le territoire et son développement.

Sa mission est de promouvoir toutes les actions susceptibles d'assurer la protection et la défense des intérêts personnels et patrimoniaux des majeurs protégés et d'exercer toutes les actions complémentaires ayant pour objet un meilleur accompagnement.

Elle bénéficie d'une reconnaissance de ses compétences de la part des juges qui orientent les dossiers spécifiques à l'association de personnes dont le profil requiert un accompagnement éducatif sur mesure et attentionné.

En 2009, la réforme sur les tutelles a conduit à un nouvel agrément du service.

En 15 ans, le constat est positif :

- Croissance du nombre de salariés de 1 à 19.
- Croissance du nombre de majeurs (d'une centaine en 2006 à 448 majeurs en 2017)

### III. Les valeurs de l'association

L'Association porte 3 grandes valeurs :

#### **Le respect de la dignité de la personne et la tolérance**

Le respect est le sentiment de considération, d'égard que l'on peut avoir envers un individu. Il se manifeste par une attitude de déférence et le souci de ne pas lui porter atteinte.

La tolérance, quant à elle, sous-entend le fait d'accompagner quelqu'un indépendamment de l'opinion ou du jugement qui lui est porté.

L'association souhaite porter cette valeur pour faire respecter chaque personne et son mode de vie tout en posant un cadre. Cela se traduit différemment selon qu'il s'agit du majeur ou du salarié :

##### **Vis à vis des majeurs :**

Valoriser les acquis du majeur protégé.

Les aider à accepter leur mesure.

Faire en sorte qu'ils soient autonomes.

Accepter la différence.

Faire valoir leurs droits et individualiser les prises en charge.

Favoriser, dans la mesure du possible, la participation des usagers au sein du service.

##### **Vis-à-vis des salariés :**

Les soutenir, ne pas les laisser seuls devant des décisions difficiles.

#### **La liberté**

La liberté peut être définie de manière positive comme l'**autonomie** et la **spontanéité** d'une personne. La liberté est la possibilité d'exprimer ses propres choix dans la mesure où l'on ne porte pas atteinte aux droits des autres et à la sécurité publique dans le respect du cadre du mandat judiciaire.

Il s'agit au sein de l'Association de savoir respecter la marge de manœuvre de chaque personne et son autonomie :

**Vis-à-vis du majeur :** actualiser la prise en charge à l'évolution des besoins, des projets et des capacités et ne pas s'empêcher d'oser.

**Vis à vis des salariés :** favoriser le sens des initiatives et de la réflexion personnelle dans le respect du cadre de travail.

## La transparence

Le mot "transparence" est utilisé pour qualifier une pratique sociale guidée par la sincérité et une parfaite accessibilité de l'information. C'est aussi le souci de rendre compte d'une activité. L'objectif premier de la transparence est d'établir une relation de confiance.

La transparence recouvre aussi la connaissance des décisions et leurs motivations, sur la façon dont elles sont prises, sur les coûts réels des projets, sur les questions de sécurité du fait d'une activité ou d'un projet, sur l'accès à l'information, etc.

Il s'agit pour l'Association de rendre lisible ses actions que ce soit auprès des :

**Majeurs :** respect du droit à l'information. Remise des documents bancaires originaux.

**Salariés :** présentation des comptes à l'Assemblée Générale, information des démarches entreprises par l'Association.

**Magistrats :** rédaction de rapports circonstanciés et documentés qui permettent de rendre compte des progrès de la personne et d'éclairer au mieux les décisions du magistrat.

## IV. Principes d'action

Les quelques principes d'action suivants viennent guider nos interventions au quotidien :

### L'individualisation

Prendre en compte la parole, les atouts et les difficultés de l'individu pour mettre en place une aide sociale et technique, un accompagnement adapté à la personne qui va lui permettre d'aller vers plus d'autonomie.

**Exemples :**

La personne est accompagnée au tribunal.

Les horaires et les modalités de gestion des dossiers sont adaptés aux personnes.

Le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM) permet d'avoir un temps individuel d'échange et de bilan avec le majeur.

### Le professionnalisme, le sérieux, la rigueur

Recruter des personnes qui ont des compétences et proposer des formations pour que le personnel ait les moyens d'être plus adapté aux besoins de la personne et au cadre de travail.

## **Le dynamisme**

Défendre activement les droits des personnes et leur dignité.

## **La qualité d'accueil et l'écoute**

Garantir un climat de confiance, une qualité d'accueil, savoir prendre du temps avec le majeur s'il a besoin.

Pratiquer l'écoute active et l'empathie permet de prendre en considération la parole de l'autre et son fonctionnement dans le contexte particulier du mandat judiciaire.

## **Une qualité de vie au travail**

Toutes les conditions de travail favorables sont recherchées pour permettre aux personnels la réussite de leur mission.

**Exemple :** des temps d'analyse de la pratique professionnelle leur sont proposés.

# **V. La place de l'association dans le paysage local**

L'association cultive de bonnes relations avec les acteurs locaux. Sa spécificité en termes de proposition pour les majeurs et de positionnement (souhait d'avoir un fonctionnement humain) en fait un interlocuteur unique et privilégié.

Cela permet d'avoir une offre variée sur un même territoire et permet la liberté de choix. Sa compétence est reconnue par les professionnels que ce soit les juges ou les financeurs.

L'association s'efforce de maintenir dans le cadre des accompagnements les mêmes partenaires que le majeur avait avant sa mise sous protection juridique dans son intérêt et bénéfice.

Le choix des membres de l'association se fait de façon naturelle par cooptation et partage de valeurs et vision commune. L'association se réserve la possibilité de pratiquer l'ouverture de son conseil d'administration à des plus jeunes (étudiants...).

## VI. La gouvernance associative

La gouvernance associative s'appuie sur les statuts, lesquels déterminent les attributions des organes dirigeants de l'association (assemblée générale ordinaire et extraordinaire, conseil d'administration et bureau) et définit les missions du Président, du Trésorier et du Secrétaire.

L'association est composée à la fois de :

- membres actifs (personnes physiques ayant décidé d'apporter leur aide et de réunir leurs compétences techniques notamment dans les domaines médical, comptable, social ou juridique),
- de membres bienfaiteurs (personnes physiques ou morales apportant ou ayant apporté à l'association une aide matérielle ou morale),
- de membres d'honneur (personnes physiques ayant rendu des services à l'Association),

s'est donnée pour objet d'assurer, en application des dispositions du Code Civil et de toutes dispositions législatives ou réglementaires, l'accompagnement tutélaire des personnes qui, en raison de l'altération médicalement constatée de leurs facultés physiques ou mentales, sont placées sous un régime de protection judiciaire et de mettre en œuvre les mesures de protection ordonnées par l'autorité judiciaire ainsi que les mesures d'action sociale conventionnées avec les collectivités locales.

L'indépendance et l'impartialité des membres du Conseil d'Administration est à souligner, ils ne doivent avoir aucun intérêt direct et indirect au sein de l'Association. Il est ainsi précisé dans les statuts que les fonctions des administrateurs sont gratuites et qu'il leur est interdit de faire partie du personnel rétribué par l'association ou recevoir à quelque titre que ce soit, et sous quelque forme que ce soit, des rémunérations à l'occasion du fonctionnement de l'Association.

## VII. Les orientations associatives

3 axes stratégiques ont été retenus par les membres du Conseil d'administration pour les 5 ans à venir :

### **1<sup>ER</sup> AXE STRATEGIQUE : AMELIORER L'ORGANISATION ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL POUR FACILITER LE DEVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION**

Objectif n° 1 – Suivre et faire vivre le projet de changement de locaux

Objectif n° 2 – Définir une nouvelle politique RH en lien avec la maturité de la structure

---

Objectif n°3 - Formalisation adéquate des outils internes

### **2<sup>ème</sup> AXE STRATEGIQUE : ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE**

Objectif n° 1 – Recruter de nouveaux administrateurs

Objectif n° 2 – Fidéliser les administrateurs

Objectif n° 3 – Elaborer et réadapter le DUD en fonction des évolutions internes, réviser les statuts régulièrement

### **3<sup>ème</sup> AXE STRATEGIQUE : RENFORCER NOTRE POSITION DANS LE TISSU LOCAL**

Objectif n° 1 – Diffuser le projet associatif

Objectif n° 2 – Assurer la représentation de l'association dans des commissions ad hoc

Objectif n° 3 – Construire des projets partagés avec d'autres associations

## VIII. La communication du projet associatif

Le Projet Associatif a pour vocation d'être diffusé à l'ensemble des acteurs « **parties prenantes** » tels que : l'ensemble des membres du Conseil d'administration, les salariés, les financeurs, les bénéficiaires, leurs familles, les juges et les partenaires, selon des modalités adaptées à chacun d'entre eux.

Il est à la libre disposition de tous sur le site internet.

---

## DOCUMENT UNIQUE DES DELEGATIONS DE L'ASSOCIATION « 3A »



Le Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit que les associations gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux, mentionnées au I de l'article L. 312-1, doivent préciser par écrit, dans un document unique, les compétences et les missions confiées par délégation au Professionnel Chargé de la Direction.

Ce document précise la nature et l'étendue de la délégation en matière de :

- Conduite de la définition et de la mise en œuvre du projet d'établissement ou de service ;
- Gestion et animation des ressources humaines ;
- Gestion budgétaire, financière et comptable ;
- Coordination avec les institutions et intervenants extérieurs ;
- L'évaluation et le développement de la qualité ; (cf. arrêté du 7 juin 2007)
- Relations institutionnelles

A partir des documents suivants : Loi, statuts, délégations de pouvoirs et de signature, pratique.

### Sigles utilisés :

AG : Assemblée Générale  
CA : Conseil d'administration  
Bur. : Bureau  
Présidt : Président  
Vice-Présidt : Vice-Président  
Trésor. : Trésorier  
Secrét. : Secrétaire  
Admin. : Administrateurs  
Direct. : Directeur

### Verbatim utilisé :

Elabore	Supervise
Valide	Coordonne
Applique	Informe
Propose	Initie
Approuve	Assure
Participe	Présente
Contrôle	Réalise
Convoque	Reçoit
Soumet	Nomme

Réalisé le : 17 mai 2019

Validé par le Conseil d'administration le : XX XX 2019

Envoi copie pour information : aux autorités publiques (à préciser)



DOMAINE 1. « CONDUITE DE LA DEFINITION ET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE » dans le respect du projet et du fonctionnement de la personne morale, en conformité avec la législation et la réglementation

	Vie associative	AG	CA	Bur.	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin	Direct.	Source
	L'impulsion de la dynamique associative, élaboration, validation, diffusion et mise à jour du projet associatif	Approuve Applique	Elabore Valide Applique	Propose Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Statuts Art 9
	La préparation et la convocation de la tenue des instances (Bureau, CA, AGO, AGE)		Convoque		Convoque Elabore Applique Valide	Propose Elabore Applique Valide		Propose Elabore	Convoque	Participe Elabore Applique	Statuts Art. 9 Art. 11 Art. 12 Art. 15 Art. 16
	L'élaboration, la validation, la présentation et la diffusion des PV de Bureau, CA et d'AG				Valide	Valide		Elabore Applique		Applique	Statuts Art. 11 Art. 12
	Le rapport moral	Approuve			Elabore Propose	Elabore Propose				Diffuse	Statuts Art. 15

Vie associative	AG	CA	Bur.	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin	Direct.	Source
Le rapport financier	Approuve	Elabore Soumet				Elabore Propose			Diffuse	Statuts Art. 9 Art. 12 Art. 15
Le rapport d'activités	Approuve Mais non mentionné dans les statuts								Elabore Propose Diffuse	Pratique
L'élaboration, la validation, la diffusion, la mise à jour et l'application des statuts	Approuve	Elabore Propose					Diffuse	Propose	diffuse	Statuts Art. 19 Art. 20
L'application des statuts	Contrôle									
L'exécution des décisions du CA et de l'AG	Applique									
L'archivage des documents associatifs							Réalise		Réalise	Statuts art.12 + pratique

	Vie associative	AG	CA	Bur.	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin	Direct.	Source
Le DUD		Approuve	Elabore Mise à jour Valide Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Applique	Art. L 312-1 du Casf + Décret 19 février 2007
	Diffusion du DUD auprès des partenaires financeurs									Réalise	Idem
	Stratégie de l'association, projet de développement, action de recherche	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin	Direct.	Source
	Définition de la stratégie associative (projets de création, de reprise d'établissements)	Approuve	Elabore	Participe	Propose Participe	Propose Participe	participe	Participe	Participe	Participe	Statuts art. 9 et 15 + pratique
	Mise en œuvre de la stratégie associative	Contrôle	Contrôle							Applique	Pratique
	Réponse aux appels à projet	Entérine	Approuve		Propose					Propose Prépare Met en œuvre	Pratique + art. L313-1-1 et suivants du Casf

Définition et mise en œuvre du Projet de service et des projets personnalisés	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin	Direct.	Source
Projet de service (décliné à partir du projet associatif)	informée	Participe à l'élaboration Et valide							Elabore Propose Diffuse Met à jour Applique	Statuts Art. 9  + RBPP + pratique  + art. L 311-4 et L311-8 du Casf
Evaluation périodique du projet de service		Information							Elabore	Art. L 311-8 du Casf
Promotion d'une politique de bientraitance	Approuve	Approuve							Elabore Applique Diffuse	Art. L 116-1 à L116-2 et art. L 311-3 du Casf  + RBPP  Protocole de signalement des événements indésirables
Mise en œuvre et respect des droits des usagers et des outils de la Loi 2002-2 (RF, LA, DIPM, autres formes de participation, charte des droits et libertés de la personne accueillie, notice d'information)		présentés							Elabore, valide, applique	Art. L 311-4 du Casf  + décret

Elaboration, validation et consultation des instances compétentes concernant le règlement de fonctionnement pour les personnes accompagnées		Arrête									Elabore, applique	Art. L 311-7 et-L 311-33 du Casf + décret
Autres formes de participation (autre que CVS)											Elabore, applique	Art. L311-6 du casf
Non mis en place pour l'instant											Elabore, Applique	Art. L 471-8 du Casf
Signature du DIPM par une personne habilitée dans le service		Présenté									Direct.	Source
Définition et mise en œuvre du Projet de service et des projets personnalisés	AG	CA	Bureau	Présid	Vice-Président	Trésor.	Secrét.	Admin			Met en œuvre	Art. L312-8 Casf + pratique
Responsabilité du parcours de l'utilisateur (admission, orientation et sortie)											Met en œuvre et contrôle	Art. L312-8 du Casf + normes de sécurité + pratique + délégations de pouvoir
Conformité de l'accueil des usagers aux normes de sécurité											Met en œuvre Supervise	RBP+ Pratique
Relations avec les familles et les représentants légaux											Initie élabore et coordonne	Art. L 312-8 Casf +RBP+ Pratique
Mise en œuvre des démarches d'évaluation interne et externe	informée	participe	participe	participe	participe	participe	participe	participe				



DOMAINE 2. « GESTION BUDGETAIRE, FINANCIERE ET COMPTABLE » dans le respect du projet et du fonctionnement de la personne morale, en conformité avec la législation et la réglementation

Budget prévisionnel/procédure contradictoire	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Source
Préparation budgétaire, suivi et négociation (BP, CA, subvention, CPOM, décision modificative du budget...)		Arrête et soumet à l'AG	Contrôle	Prépare		Prépare			Prépare	Art. R 314-14, R 314-18, R 314-46 du Casf
Validation et signature des budgets déposés aux autorités de tarification				Réalise						
La représentation de l'établissement auprès des autorités de tarification				Réalise					Réalise	
Décision de recours gracieux, de l'action contentieuse, d'ester en justice.		valide		Réalise						Art. 12 statuts + pratique
<b>Budget de fonctionnement et ordonnancement des dépenses</b>	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Source
Réalisation, validation, engagement, suivi des paiements des dépenses d'investissement				Ordonne		Prépare Consulté			Prépare, Réalise Jusqu'à 5000 €	Art. 12 des statuts
Réalisation et paiement des dépenses de fonctionnement				Ordonne		Prépare Consulté			Prépare, Réalise Jusqu'à 5000 €	Article 12 des statuts

	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-président	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Source
<b>Contrôle de gestion, suivi comptable et budgétaire</b>										
Suivi de la procédure des paiements et encaissement				Contrôle		Contrôle			Contrôle	Art. 12 des statuts Pratique
Ouverture des comptes bancaires et délégations de signatures				Réalise						Pratique
Nomination de l'expert-comptable				Réalise						Pratique
<b>Comptes administratifs, arrêté des comptes, certification</b>	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Source
Etablissement du budget exécutoire		Arrête et soumet à l'AG	Contrôle	Prépare		Prépare			Prépare	Art. R 314-37 du Casf Art. 12 des statuts Article 9 des statuts.
Arrêtés des comptes et affectation des résultats		Dispose		Propose		Prépare			Prépare	Pratique
<b>Gestion patrimoniale et investissement</b>	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Source
Etablissement du programme pluri-annuel d'investissement				Prépare					Prépare	Pratique

Validation et décision des emprunts		Autorise		Négocie Prépare Soumet			Négocie Prépare Soumet		Art. 9 des statuts + Pratique
Respect des règles comptables et fiscales notamment sous l'angle de la responsabilité pénale	<i>Externalisé</i>								
Maintenance du patrimoine immobilier (proposition, validation et suivi des travaux)	<i>Non concerné (conseil d'administration)</i>								
Gestion de la trésorerie, décide des placements et contrôle		Autorise		Propose			Propose		Pratique
Achats (fourniture, appels d'offre...)		Valide		Contrôle				Réalise	Pratique

Réflexion et engagement sur la négociation et le conventionnement avec les intervenants libéraux (analyse de la pratique, informatique, expert-comptable, avocats, huissier...)		Approuve		Propose						Propose Coordonne	Pratique
---	--	----------	--	---------	--	--	--	--	--	----------------------	----------

DOMAINE 5. « EVALUATION ET LE DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE » dans le respect du projet et du fonctionnement de la personne morale, en conformité avec la législation et la réglementation

AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
	Participe							réalise		Art. L 312-8 Casf +RBPPP+ Pratique
AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
	Participe							Coordonne		Art. L 312-8 Casf +RBPPP+ Pratique
AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
	Valide							Réalise		Pratique RBPPP

DOMAINE 6. « RELATIONS INSTITUTIONNELLES » dans le respect du projet et du fonctionnement de la personne morale, en conformité avec la législation et la réglementation

Relations avec les autorités de contrôle et de tarification	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice--présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
Représentation du service dans les relations avec les autorités de contrôle.				Réalise					Réalise		Pratique
Relation avec le syndicat patronal, les fédérations et les unions	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
Les relations avec les syndicats, fédérations et unions pour promouvoir l'association, collecter des informations, anticiper les problématiques du secteur, échanger sur les pratiques professionnelles...) Ex. UTRA, URIOPSS ARA				Participe					Participe		Pratique
Décision de l'adhésion		Décide									Pratique
Représentation de l'association au sein des instances partenariales	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source
Décision de participation de l'association aux instances, aux groupes de travail et mise en œuvre (schémas, enquêtes, conférences, colloques, journée d'études...)		Approuve							Réalise		Pratique

Information du conseil d'administration										Réalise		Pratique
Communication externe	AG	CA	Bureau	Présidt	Vice-présidt	Trésor.	Secrét.	Admin.	Direct.	Autres	Source	
Définition de la politique de communication externe et mise en œuvre (alimentation du site internet, diffusion de documents écrits, supports de présentation)									Réalise		Pratique	





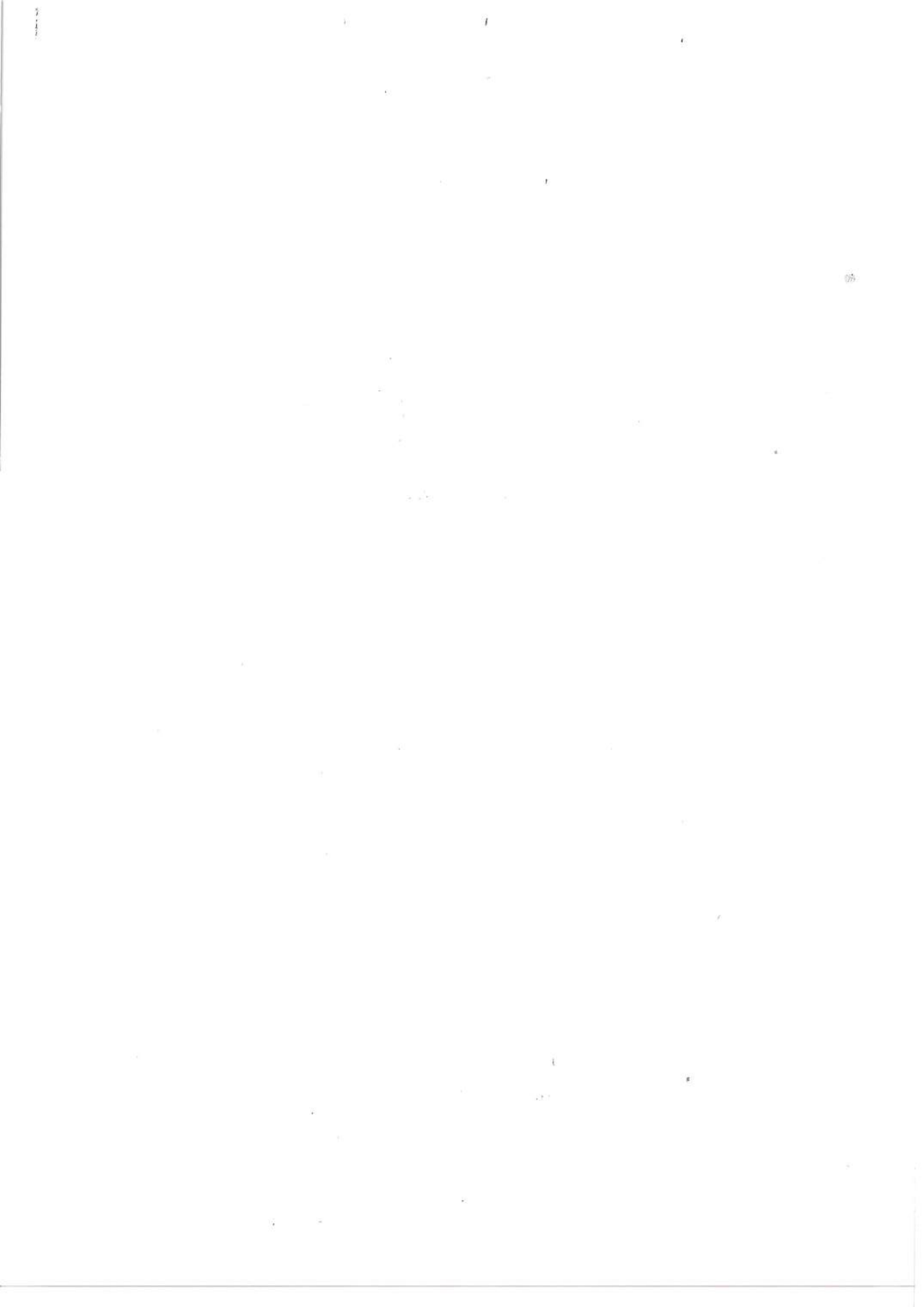
PERMANENCES TELEPHONIQUES

PIEROT Dominique	Lundi	9h00- 12h00
BOICHON François		
REVEL Evelyne	Lundi	14h00-17h00
SORLIN Laurence		
DEMEURE Jean	Mardi	9h00- 12h00
FRANCIZOD Emmanuelle	Mardi	14h00-17h00
MOUSSAOUI Daouïa		
DUGUEYT Arnaud	Mercredi	9h00- 12h00
PEYRACHE Olivier	Mercredi	14h00-17h00
CHOMAT Annick	Jeudi	9h00- 12h00
MARTEL Nelly		
GOUILLOUD-DUCHAMP Blandine	Jeudi	14h00-17h00
PONCET Mireille	vendredi	9h00- 12h00
FILIOL Mélanie		



PERMANENCES ACCUEIL SUR RENDEZ VOUS

FILIOL Mélanie	lundi	9h00-12h00
MARTEL Nelly		
GENIN Cécile	lundi	14h00-17h00
DEMEURE Jean		
PEYRACHE Olivier	Mardi	9h00-12h00
PIEROT Dominique	Mardi	14h00-17h00
SORLIN Laurence	Mercredi	9h00-12h00
FRANCIZOD Emmanuelle		
GOUILLOUD-DUCHAMP Blandine	Mercredi	14h00-17h00
BOICHON François		
PONCET Mireille	jeudi	9h00-12h00
MOUSSAOUI Daouïa	jeudi	14h00-17h00
DUGUEYT Arnaud		
REVEL Evelyne	Vendredi	9h00-12h00
CHOMAT Annick		





## ANNEXE 7



### Document Individuel de Protection des Majeurs : **DIPM INITIAL**

Ce document est établi conformément aux articles L 311-3, L311-4, L471-8, D 471-8 du Code de l'action sociale et des familles et à la Recommandation de l'ANESM relative à « La participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique » d'avril 2012.

<b>Votre nom</b>	<b>Votre prénom</b>
------------------	---------------------

#### 1 Nature et objectifs généraux de la mesure

##### Protection des biens

- Tutelle** : représentation dans tous les actes de la vie civile
- Curatelle** : Assistance et contrôle dans les actes importants de la vie civile
- Mandat spécial** : représentation pour certains actes précisés dans l'Ordonnance
- MAJ** : Gestion de certaines prestations sociales fixées dans le jugement
- Modalités particulières fixées par jugement** : (Précisez)

##### Protection de la personne

- Assistance       Représentation       Aucune intervention

#### 2 Modalités concrètes d'exercice de la mesure

<u>Rencontres avec votre Délégué(e)</u>	<u>Contacts téléphoniques/ par Mails avec votre Délégué(e)</u>
Fréquence :	Permanence téléphonique :  <i>⇒ En cas d'impossibilité pour vous de contacter votre délégué dans ces horaires ou d'urgence vous pouvez nous contacter et laisser un message au délégué de permanence, nous vous rappellerons !</i>
Lieu :	
Modalités particulières :	
	Adresse mail : @asso-3a.fr

### **3 Votre participation au financement de la mesure de Protection.**

Pour l'année \_\_\_\_\_, le montant de votre participation mensuelle calculée sur les revenus de l'année \_\_\_\_\_ est fixée à \_\_\_\_\_ €

⇒ Les modalités de calcul figurent dans la notice d'information remise lors du premier entretien. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

### **4 Objectifs personnalisés d'intervention**

- *Prise en compte des projets élaborés avec d'autres professionnels en charge de votre suivi*

Nom du professionnel	Projets-Objectifs définis

- *Prise en compte de l'avis de vos proches*

Nom du proche- Lien avec la personne protégée	Besoins identifiés

- Nos projets pour l'année à venir :

	Souhaits exprimés par la personne protégée	Besoins identifiés par le Délégué	Objectifs- projets retenus ensemble
Sur le plan personnel			
Sur le plan de la santé			
Sur le plan social et professionnel			
Sur le plan financier et budgétaire			

## 5 Conditions et modalités de résiliation, de révision ou de cessation des mesures du présent document

Le présent document est établi pour la durée du mandat judiciaire qui nous est confié. Il est révisable chaque année à partir de la notification du jugement, par un avenant qui précisera ou révisera certains points.

Vous pouvez également demander la révision de ce document si vous estimez que son contenu ne correspond plus à votre situation et à vos besoins.

De même, l'association peut en demander la révision.

Dans les 2 cas, le DIPM devra alors être modifié ou précisé par un avenant.

La résiliation du DIPM est automatique en cas de mainlevée ou de transfert de la mesure mais également par suite du décès du majeur. Il n'est alors pas besoin d'en faire communication.

La personne protégée :

a participé à l'élaboration du DIPM

a refusé de participer à l'élaboration du DIPM

n'a pu participer à l'élaboration du DIPM pour le motif suivant :

Date :

Lieu :

Personne protégée	Personne présente
NOM : Prénom :	NOM : Prénom : Lien de parenté :
Signature	Signature :

Déléguée à la Tutelle	Subrogé Tuteur ou Curateur
NOM : Prénom :	NOM : Prénom :
Signature	Signature :

Signature de la Présidente ou du Directeur :



**Document Individuel de Protection des Majeurs :  
Avenant N°**

Ce document est établi conformément aux articles L 311-3, L311-4, L471-8, D 471-8 du Code de l'action sociale et des familles et à la Recommandation de l'ANESM relative à « La participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique » d'avril 2012.

<b>Votre nom</b>	<b>Votre prénom</b>
------------------	---------------------

**1 Modalités concrètes d'exercice de la mesure**

<u>Rencontres avec votre Délégué(e)</u>	<u>Contacts téléphoniques/ par Mails avec votre Délégué(e)</u>
Fréquence :  Lieu :  Modalités particulières :	Permanence téléphonique :  <i>⇒ En cas d'impossibilité pour vous de contacter votre délégué dans ces horaires ou d'urgence vous pouvez nous contacter et laisser un message au délégué de permanence, nous vous rappellerons !</i>  Adresse mail : <span style="float: right;">@asso-3a.fr</span>

**2 Votre participation au financement de la mesure de Protection.**

Pour l'année \_\_\_\_\_, le montant de votre participation mensuelle calculée sur les revenus de l'année \_\_\_\_\_ est fixée à \_\_\_\_\_ €

⇒ Les modalités de calcul figurent dans la notice d'information remise lors du premier entretien. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

### 3 Bilan des Projets et objectifs de l'année écoulée

Rappel des projets et objectifs	Bilan

### 4 Définition des Objectifs et projet personnalisés d'intervention

- *Prise en compte de l'avis des professionnels chargés de votre suivi ou de proches*

Nom du proche- du professionnel	Projets/ Observations

- Nos projets pour l'année à venir :

	<i>Souhaits exprimés par la personne protégée</i>	<i>Besoins identifiés par le Délégué</i>	<i>Objectifs- projets retenus ensemble</i>
<i>Sur le plan personnel</i>			
<i>Sur le plan de la santé</i>			
<i>Sur le plan social et professionnel</i>			
<i>Sur le plan financier et budgétaire</i>			

**5 Conditions et modalités de résiliation, de révision ou de cessation des mesures du présent document**

Le présent document est établi pour la durée du mandat judiciaire qui nous est confié. Il est révisable chaque année à partir de la notification du jugement, par un avenant qui précisera ou révisera certains points.

Vous pouvez également demander la révision de ce document si vous estimez que son contenu ne correspond plus à votre situation et à vos besoins.

De même, l'association peut en demander la révision.

Dans les 2 cas, le DIPM devra alors être modifié ou précisé par un avenant.

La résiliation du DIPM est automatique en cas de mainlevée ou de transfert de la mesure mais également par suite du décès du majeur. Il n'est alors pas besoin d'en faire communication.

**La personne protégée :**

a participé à l'élaboration du DIPM

a refusé de participer à l'élaboration du DIPM

n'a pu participer à l'élaboration du DIPM pour le motif suivant :

Date :

Lieu :

Personne protégée	Personne présente
NOM : Prénom :	NOM : Prénom : Lien de parenté :
Signature	Signature :

Déléguée à la Tutelle	Subrogé Tuteur ou Curateur
NOM : Prénom :	NOM : Prénom :
Signature	Signature :

**Signature de la Présidente ou du Directeur :**

RECOMMANDATIONS DE BONNES  
PRATIQUES PROFESSIONNELLES



*Participation des personnes protégées  
dans la mise en œuvre  
des mesures de protection juridique*


*Anesm*

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

Ce document a reçu l'avis favorable  
du Comité d'orientation stratégique de l'Anesm. Avril 2012

PRÉSENTATION GÉNÉRALE	3
1 Le contexte juridique	4
2 Objectifs et destinataires de la recommandation	4
3 Repères et organisation de la recommandation	6
4 La recommandation, mode d'emploi	8
I LA PARTICIPATION DES PERSONNES À LEUR MESURE	11
1 Informer les personnes protégées de leurs droits et du cadre d'exercice de la mesure	12
2 Co-construire avec les personnes protégées des conditions d'exercice personnalisées de la mesure	17
3 Favoriser la participation des personnes à la gestion budgétaire et patrimoniale	22
4 Co-définir avec les personnes protégées un cadre de rencontres propice à la participation	25
5 Prévenir et traiter les conflits	29
»»» <i>L'essentiel</i>	32
II LA PARTICIPATION DES PERSONNES AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE	35
1 Identifier les objectifs de la participation	36
2 Sensibiliser et accompagner les personnes protégées à l'exercice de la participation en construisant des outils adaptés	39
3 Informer, former, mobiliser et associer les professionnels	42
4 Identifier et construire des pistes d'amélioration	43
»»» <i>L'essentiel</i>	46

III LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ET L'ORGANISATION DU SERVICE, SOUTIEN DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES	47
1 Construire et partager des références et des outils communs	48
2 Veiller à l'accessibilité et à la continuité du service	50
3 Identifier, soutenir et développer les compétences des professionnels du service	52
4 Instituer des espaces de réflexion collective	53
5 Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées	55
»» L'essentiel	59
<hr/>	
ANNEXES	61
Annexe 1 : Éléments d'appropriation de la recommandation	62
Annexe 2 : Glossaire	63
Annexe 3 : Fiche technique : groupe d'expression et réunions inspirées des Conseils de la vie sociale (CVS)	64
Annexe 4 : Fiche technique : enquête par questionnaire	68
Annexe 5 : Fiche technique : recueil et traitement des plaintes, réclamations et suggestions	72
Annexe 6 : Autres formes de participation au fonctionnement du service : quelques illustrations	74
Annexe 7 : Fiche technique : contenu et modalités d'élaboration d'outils écrits adaptés	76
Annexe 8 : Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée	77
Annexe 9 : Élaboration de la recommandation	80
Annexe 10 : Participants	81



# *Présentation générale*

## 1 LE CONTEXTE JURIDIQUE

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009, est l'aboutissement d'une longue réflexion qui visait à adapter le système de protection des personnes aux mutations sociales, à garantir la protection des intérêts des personnes et à promouvoir dans la mesure du possible leur autonomie.

En inscrivant les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, dont l'un des axes principaux vise à renforcer les droits des usagers et, tout particulièrement, leur expression et leur participation, la loi a reconnu l'importance de ces services dans la promotion de l'autonomie et du respect des droits des personnes vulnérables. Désormais, les pratiques des professionnels se situent à l'articulation du droit civil et du droit de l'action sociale et des familles.

Le volet essentiel de cette réforme de la protection des majeurs reconnus vulnérables est l'affirmation des droits et des libertés fondamentales. L'Anesm accompagne cette évolution à travers l'élaboration d'une recommandation sur le thème de la « *participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique* ».

La recommandation aborde trois aspects de la participation :

- la participation des personnes à leur propre mesure ;
- la participation des personnes au fonctionnement du service ;
- les éléments relatifs à l'organisation du service et au travail d'équipe permettant aux professionnels de soutenir cette participation.

## 2 OBJECTIFS ET DESTINATAIRES DE LA RECOMMANDATION

*« Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont des repères, des orientations, des pistes pour l'action destinées à permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques pour améliorer la qualité des prestations rendues aux usagers et mettre en œuvre l'évaluation interne. Elles ne sont ni des dispositions réglementaires, ni un recueil des pratiques les plus innovantes et ne sont pas à prendre en tant que tels, comme un référentiel d'évaluation pour le secteur social et médico-social. Elles représentent l'état de l'art qui fait consensus à un moment donné. Une pratique n'est pas bonne dans l'absolu. Elle l'est par rapport à un objectif à atteindre, dans un contexte donné et à un moment donné, en fonction des connaissances existantes. Si elle cible des pratiques précises, une recommandation n'a pas pour objectif d'apporter une solution clefs en main »<sup>1</sup>. Les recommandations nécessitent un travail d'appropriation par les professionnels<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup> Procédure d'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr).

<sup>2</sup> Annexe 1 : éléments d'appropriation de la recommandation.

Cette recommandation s'adresse aux professionnels exerçant dans les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs<sup>3</sup>, considérés depuis la loi du 5 mars 2007 comme des établissements et services sociaux et médico-sociaux<sup>4</sup>. L'ensemble des professionnels des services est concerné.

Dans la recommandation, le terme mandataire est utilisé pour désigner les MJPM – mandataires judiciaires à la protection des majeurs. Toutefois, en pratique, les termes utilisés par les professionnels et les personnes protégées sont généralement : « délégué », « délégué à la protection », « délégué mandataire », etc. La mesure est confiée à un service mandataire qui la délègue à un professionnel.

Il est vivement conseillé aux préposés<sup>5</sup> exerçant dans les établissements de santé ou médico-sociaux et aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs indépendants de s'y référer. Les tuteurs ou curateurs familiaux peuvent également s'y rapporter.

Les membres des conseils d'administration des associations gestionnaires sont invités à consulter cette recommandation.

Elle peut être utilisée comme un support d'échanges avec les personnes protégées et leurs proches, les associations d'usagers, et éventuellement avec les magistrats et les intervenants extérieurs (établissements médico-sociaux, services sociaux, banques...).

#### NOTE AUX LECTEURS

La recommandation s'adresse à des professionnels exerçant dans des services diversifiés en termes de taille, d'organisation, de filiation historique (le mouvement familial, le secteur du handicap mental...), d'implantation territoriale (rural/urbain), etc. Les points forts et les axes d'amélioration ne sont pas identiques d'un service à l'autre.

Ils accompagnent par ailleurs un public aux profils variés : personnes âgées dépendantes, personnes atteintes d'un handicap mental, psychique, cognitif..., dont les besoins et attentes vis-à-vis de la participation ne sont pas les mêmes.

L'appropriation de la recommandation est à ajuster aux spécificités de chaque service, aux besoins et attentes singulières de chaque personne accompagnée.

<sup>3</sup> Cette recommandation s'adresse à l'ensemble des services quel que soit leur statut : associatif, public, géré par des établissements sous la forme d'un Syndicat inter-hospitalier (SIH), d'un groupement d'intérêt public (GIP) ou d'un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS).

<sup>4</sup> Article L312-1 CASF.

<sup>5</sup> L'article L6111-4 du Code de la Santé Publique précise que les dispositions du CASF s'appliquent aux MJPM exerçant dans les établissements publics de santé en qualité de préposés. Toutefois « pour leur application à ces établissements [...] les droits des usagers sont ceux prévus par les dispositions [...] du présent code. » et article L1111-2 du CSP.

### 3 REPÈRES ET ORGANISATION DE LA RECOMMANDATION

L'article 415 du Code civil dispose que « Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise dans la mesure du possible l'autonomie de celle-ci ». La notion d'autonomie est polysémique. Les façons de la favoriser sont multiples. La participation, qui signifie sur le plan étymologique « prendre part à », en est un moyen. Elle concerne autant les éléments de la mesure relatifs à la protection de la personne – santé, choix du lieu de vie, mariage... – que ceux relatifs à la protection des biens – budget, patrimoine.

La mesure de protection juridique – assistance ou représentation – est décidée par le juge des tutelles. Elle s'impose aux personnes et peut être ressentie comme une contrainte par celles-ci. Comment valoriser la participation dans le cadre de la protection juridique ?

L'article 425 du Code civil précise que la mesure de protection est prononcée pour une personne « dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté ». Comment, malgré « l'altération médicalement constatée », rendre possible la participation des personnes ?

- Pour que les personnes protégées puissent exercer leur droit à la participation tout au long de leur mesure, les professionnels s'appuient sur la reconnaissance de leurs potentialités, tout en tenant compte de leurs difficultés.
- Les personnes sont informées de leurs droits et libertés<sup>6</sup> par des professionnels formés qui connaissent le contenu des différentes mesures et les droits des personnes protégées. Ils adaptent les modalités de transmission des informations, notamment les documents, à leurs capacités de compréhension et à leurs spécificités de communication.
- Les personnes protégées sont accompagnées pour s'exprimer et comprendre les conséquences de leurs choix.
- Dans certaines situations, les mandataires s'appuient sur les proches (membre du conseil de famille, parent, personne de l'entourage de la personne protégée dont l'existence est connue, subrogé tuteur ou curateur) et les autres professionnels intervenant auprès des personnes protégées. Les personnes protégées ont droit à la confidentialité des informations les concernant<sup>7</sup> et les professionnels respectent les règles relatives au secret professionnel<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Annexe 8 charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.

<sup>7</sup> Article 12 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.

<sup>8</sup> Articles L226-13 et L226-14 du Code pénal.

Il ne s'agit pas d'être dans une forme d'injonction à la participation mais bien de la favoriser et de la soutenir. Dans certaines situations concrètes singulières, soutenir l'autonomie et la participation peut entrer en tension avec la protection.

La réflexion éthique permettant d'interroger les pratiques professionnelles et la culture institutionnelle est à mettre en œuvre, particulièrement dans ces situations de tension.

**Les professionnels se référeront aux recommandations transversales de l'Anesm, notamment :**

- la bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre ;
- le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico- sociaux ;
- les attentes de la personne et le projet personnalisé.

### **3 1** Première partie : la participation des personnes à leur mesure

Adapter l'information (partie I.1) sur les modalités d'intervention des mandataires et sur les droits des personnes protégées est un premier levier de la participation. Celui-ci permet aux personnes protégées de ne plus être l'objet d'une mesure dont elles ne saisiraient ni les tenants ni les aboutissants, mais d'en devenir le sujet en connaissant les contours de la mesure qui les contraint et les soutient.

Co-construire des conditions d'exercice personnalisé en tenant compte des besoins et attentes des personnes (partie I.2) est un second moyen pour favoriser la participation. Il permet de ne plus considérer la mesure uniquement comme une limitation de capacité juridique, mais comme une forme de soutien, d'aide à l'expression, au respect des droits et demandes.

Les aspects relatifs à la protection de la personne, notamment la santé, le choix du lieu de vie, le mariage/Pacs/divorce, ont été abordés de façon transversale (information et co-construction de conditions d'exercice personnalisé). Le parti a été pris de réaliser une partie spécifique sur les aspects budgétaires et patrimoniaux (partie I.3).

La participation s'inscrit concrètement dans le cadre des rencontres régulières entre les personnes protégées et les mandataires (partie I.4).

Les personnes protégées doivent disposer de moyens de recours effectifs (partie I.5).

### **3 2** Deuxième partie : la participation des personnes au fonctionnement du service

Les services mandataires sont désormais des services sociaux et médico-sociaux. Ils améliorent en continu la qualité de l'accueil, l'accessibilité, la continuité de l'exercice de la mesure, etc. Pour ce faire, ils recueillent les attentes et les propositions des personnes protégées, des proches, des autres intervenants profes-

sionnels, en construisant des outils de participation collective (partie II.1). Afin d'être réellement efficaces, les outils sont rendus accessibles aux capacités de compréhension et d'expression des personnes, et les personnes protégées sont accompagnées pour exercer ce droit (partie II.2). Pour que les professionnels mesurent l'intérêt de ce type de participation, ils sont informés et associés à la réflexion et à l'élaboration des outils (partie II.3). Enfin, le but de la participation étant d'améliorer le fonctionnement du service, la construction en équipe de pistes d'amélioration à partir de l'analyse des propos des personnes protégées, est une étape centrale (partie II.4).

### **3 3 Troisième partie : le travail d'équipe et l'organisation du service**

Favoriser la participation des personnes protégées implique que ce principe fasse partie de références collectivement partagées par les professionnels (partie III.1) et que les compétences requises pour le mettre en œuvre soient soutenues et développées au niveau du service (partie III.3). Les professionnels disposent d'espaces collectifs de réflexion afin d'aborder les difficultés, les tensions et les questionnements qui surviennent (partie III.4). Par ailleurs, la participation se met en œuvre concrètement dans le cadre de la rencontre entre les mandataires, les services et les personnes protégées. Le service est organisé en conséquence pour être accessible (partie III.2). Enfin, de nombreux tiers extérieurs au service (acteurs socio-économiques, professionnels divers, associations...) interviennent généralement auprès des personnes protégées. Ils sont sensibilisés à l'importance de l'exercice de la participation. Les services travaillent par conséquent de manière continue en lien avec ces derniers (partie III.5).

**Les professionnels se référeront aux recommandations transversales de l'Anesm, notamment :**

- élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service ;
- mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance.

## **4 LA RECOMMANDATION, MODE D'EMPLOI**

Chaque partie est développée selon le même plan :

- les repères juridiques. Ceux-ci ne sont pas exhaustifs. Seuls les textes essentiels relatifs à la thématique traitée sont cités ;
- une introduction destinée à éclairer les lecteurs sur le contexte et les problématiques ;
- les enjeux définissant les buts à atteindre ;
- les recommandations de pratiques professionnelles, c'est-à-dire les actions à mettre en œuvre pour atteindre ces buts ;

- les points de vigilance afin d'attirer l'attention du lecteur sur certaines pratiques spécifiques ;
- les illustrations pour témoigner des pratiques de services, de mandataires ou autres, et rapporter des paroles de personnes protégées. Elles éclairent les propos, n'ont pas de caractère exhaustif et ne sont pas des recommandations. Cependant, elles peuvent inspirer des initiatives.

À la fin de chaque partie, l'essentiel des recommandations est présenté sous forme d'un tableau synthétique.

Des annexes complètent la recommandation :

- les éléments d'appropriation de la recommandation ;
- le glossaire ;
- les fiches techniques ;
- la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée ;
- la méthodologie d'élaboration de la recommandation ;
- la liste des personnes ayant participé à son élaboration.

Des documents complémentaires sont disponibles sur le site internet de l'Anesm :

- un document d'appui explicitant les pratiques recommandées par l'Anesm à partir des éléments recueillis dans la documentation et des enquêtes de terrain ;
- une bibliographie.





*La participation  
des personnes  
à leur mesure*

## 1 INFORMER LES PERSONNES PROTÉGÉES DE LEURS DROITS, DU CONTENU ET DU CADRE D'EXERCICE DE LA MESURE

### REPÈRES JURIDIQUES

Article 457-1 du Code civil : « La personne reçoit de la personne chargée de sa protection, selon des modalités adaptées à son état, [...] toutes informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, les effets et les conséquences d'un refus de sa part ».

Article L311-3 du CASF : « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés : [...]

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ».

Article 6 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée : « La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- la procédure de mise sous protection ;
- les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- le contenu et les modalités de l'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de la procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de recours amiables et judiciaires. Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge ».

Article 9 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée : « Le consentement de la personne est recherché, en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ».

L'information des personnes sur leurs droits et sur le contenu et les conditions d'exercice de leur mesure est un élément essentiel de la participation. Au moment de l'ouverture de la mesure, les informations à délivrer sont nombreuses et complexes (droits du majeur, rôle du mandataire, fonctionnement du service, droit au recours...). Les personnes risquent de ne pas les assimiler. En outre, elles peuvent avoir des difficultés de compréhension dont les professionnels doivent tenir compte.

### Enjeux

Les professionnels adaptent les modalités de transmission des informations, qu'elles soient écrites ou orales, à la situation, aux capacités et aux demandes des personnes.

Les professionnels construisent une relation de confiance avec les personnes protégées.

### ►►► Recommandations

- ▶ Prendre connaissance du mandat judiciaire et du contexte de la mise sous mesure de protection au moment de l'ouverture de la mesure.
  - Se référer à la décision de justice ;
  - consulter le dossier au tribunal<sup>9</sup> afin de connaître le contexte de la mise en place de la mesure ;
  - informer les personnes, au moment de l'ouverture de la mesure, que le professionnel a eu accès à leur dossier et qu'elles disposent du droit de le consulter<sup>10</sup>.

#### POINT DE VIGILANCE

Veiller à ne pas se limiter à la lecture du dossier pour la compréhension de la situation des personnes. La rencontre avec les personnes permet de prendre de la distance avec les écrits du dossier et de compléter certains éléments.

- ▶ Informer progressivement et tout au long de la mesure les personnes : du fonctionnement du service, du rôle des mandataires et de leurs droits. Les professionnels hiérarchisent les éléments à transmettre.
  - Avant la première rencontre :
    - prendre contact avec les personnes lorsque le service reçoit la décision du juge afin de convenir d'un premier rendez-vous et de présenter le service ;
    - rappeler à la personne les modalités d'un éventuel recours contre la décision de justice<sup>11</sup>.
  - Lors de la première rencontre :
    - être attentif à la capacité des personnes à recevoir les informations ;
    - adapter le temps passé avec les personnes et programmer, si nécessaire, des rencontres rapprochées ;
    - ajuster le degré de précision des informations à transmettre, notamment à partir de la compréhension de la mesure par les personnes ;
    - relire le jugement de mise sous protection avec elles en le rendant accessible et compréhensible ;

<sup>9</sup> Selon les modalités prévues à l'article 1222 du Code de procédure civile.

<sup>10</sup> Dans les conditions prévues aux articles 1222-1 et suivants du Code de procédure civile.

<sup>11</sup> Le recours contre la décision peut s'effectuer dans les 15 jours suivant la décision de justice (Article 1239 du Code de procédure civile). Lorsque la décision fait l'objet d'un recours, rappeler que le juge peut prononcer l'exécution provisoire de celle-ci.

- présenter les documents institutionnels et réglementaires (notice d'information, charte des droits et libertés de la personne majeure protégée, règlement de fonctionnement<sup>12</sup>) afin de disposer de repères sur les informations à transmettre : la présentation du service, la participation financière à la mesure, le rôle du mandataire et les droits des personnes protégées aussi bien concernant les aspects budgétaires et patrimoniaux, que les aspects relatifs à la personne<sup>13</sup> (santé, relations personnelles, lieu de vie, mariage, droit de vote...);
- informer les personnes de leur droit à la confidentialité des informations les concernant ;
- remettre les documents aux personnes protégées contre la signature d'un récépissé de leur part ;
- privilégier la présence d'autres professionnels (chef de service, assistant...) pour souligner l'existence du service.

ILLUSTRATION

*Pratique de service :*

*L'ouverture de la mesure est systématiquement réalisée en binôme avec le chef de service qui présente le fonctionnement du service et les moyens de recours dans la mise en œuvre de la mesure et contre la décision de justice. Le mandataire quant à lui explique et précise son rôle. La présence du chef de service facilite la prise de conscience par les personnes protégées qu'elles ne sont pas suivies par une personne mais par un service. De la même manière, elle rappelle aux mandataires qu'ils agissent dans le cadre d'un fonctionnement institutionnel qui les soutient.*

- Tout au long de l'exercice de la mesure :
  - préciser et reprendre, autant que cela s'avère nécessaire, les informations essentielles relatives au fonctionnement du service ;
  - repréciser, autant que de besoin, les droits relatifs à la personne comme celui de choisir son lieu de résidence, de consentir aux soins, ses droits civiques, le droit d'entretenir des relations avec des tiers... ;
  - rappeler aux personnes que leur mesure est confiée par le juge à un service et est exercée par un professionnel du service (mandataire judiciaire à la protection des majeurs) ;

<sup>12</sup> Documents prescrits par les articles L471-6, L471-7, L471-8 du CASF.

<sup>13</sup> Articles 457-1 à 463 du Code civil.

- préparer les personnes aux changements (de mandataire, d'horaires de permanence...) pour éviter de les insécuriser.

#### POINT DE VIGILANCE

Les professionnels sont particulièrement vigilants à répondre aux interrogations et aux inquiétudes des personnes.

- ▶ Construire une relation de confiance en respectant la vie privée.
  - Rechercher la « juste distance » ou « juste proximité »<sup>14</sup>. L'utilisation du vouvoiement est la règle. Le tutoiement reste l'exception et repose sur la demande de la personne protégée ;
  - veiller à ne recueillir que les informations dont les professionnels ont réellement besoin pour exercer le mandat de façon à limiter le caractère intrusif de la mesure de protection ;
  - se conformer aux dates et horaires fixés avec les personnes protégées et les informer dans les meilleurs délais des retards et absences du mandataire pour une rencontre.

#### ILLUSTRATIONS

##### Pratique de service :

*L'inventaire est réalisé de façon progressive afin de respecter le fait que certaines personnes refusent l'intrusion du mandataire dans certaines pièces de leur logement.*

##### Pratique de mandataire :

*« J'essaie de ne pas m'engager dans des délais trop courts que je risquerais de ne pas respecter. Je prévois une marge, même si je pense pouvoir le faire rapidement ».*

##### Témoignage de personne protégée :

*« Il faut qu'il y ait une confiance mutuelle. Que le délégué nous fasse confiance et qu'on lui fasse confiance. Cela veut dire que l'on apprend à se connaître, à savoir comment l'un et l'autre fonctionnent ».*

<sup>14</sup> Pour soutenir les professionnels dans la recherche de cette « juste distance », se référer à la partie III.3 « Soutenir et développer les compétences des professionnels », et III.4 « Instituer des espaces de réflexion collective ».

- ▶ Adapter les modalités de transmission des informations.
  - Utiliser les différents modes de communication appropriés aux capacités de compréhension des personnes : communication verbale, non verbale, écrit, braille, pictogrammes, recours à des interprètes en langue des signes ou langues étrangères... ;
  - s'assurer auprès des personnes qu'elles ont effectivement compris. Il peut être opportun de leur demander de reformuler afin d'évaluer leur compréhension, en répétant si nécessaire plusieurs fois les propos de différentes manières. Les professionnels veillent toutefois à ne pas les mettre en difficulté ou leur renvoyer leurs problèmes d'expression ou de communication ;
  - de façon générale, choisir le moment opportun pour transmettre les informations, les adapter en fonction de la situation et des contraintes des personnes protégées ;
  - tenir compte des éventuels refus des personnes d'être informées ;
  - utiliser des supports écrits adaptés aux capacités et les réviser régulièrement avec les professionnels et les personnes protégées <sup>15</sup>.

## ILLUSTRATIONS

### Pratique de service :

*Un service a choisi de traduire la charte en langage adapté. Article 2 « non discrimination », « Toutes les personnes protégées ont le droit d'être accueillies sans faire de différence. Chacun a le droit de penser comme il veut ».*

### Pratique de mandataire :

*« Nous accompagnons des personnes sourdes-muettes. Dans ce cas, nous faisons appel à des traducteurs en langue des signes. Parfois, nous faisons appel à des personnes qu'ils connaissent bien : la voisine, un proche, un éducateur... Bien sûr, nous ne les sollicitons qu'après avoir demandé l'accord à la personne ».*

### Témoignages de personnes protégées :

*« La plupart du temps, on n'ose pas dire quand on n'a pas compris ».*  
*« J'ai besoin qu'elle prenne le temps de m'expliquer, moi, ma tête elle va moins vite que la sienne, elle parle trop vite ».*

<sup>15</sup> Annexe 6, Fiche technique : Contenu et modalités d'élaboration de supports écrits adaptés.

- ▶ Associer les proches et les professionnels lorsque les personnes protégées ne sont pas en mesure de comprendre l'ensemble des informations.
  - Les aviser de l'objet de la mesure, du fonctionnement du service, des droits des personnes protégées et leur transmettre les documents nécessaires (notice d'information, règlement de fonctionnement...);
  - échanger avec les proches familiaux, en particulier lorsqu'ils ont été désignés pour la protection de la personne et que la protection des biens a été confiée à un service ;
  - les inviter, si nécessaire, à la première rencontre pour participer à la prise de contact auprès de la personne protégée.

#### POINT DE VIGILANCE

La situation personnelle de la personne protégée ne peut être divulguée à un tiers sans l'accord préalable de la personne.

Cet accord est recueilli formellement lorsque la personne est en mesure d'autoriser le recueil ou la transmission d'informations par le mandataire auprès/à des tiers.

Lorsque le majeur n'est pas en mesure d'autoriser ou de refuser la transmission d'informations dans son intérêt par le mandataire à/auprès de tiers, les professionnels font preuve d'une extrême vigilance.

## 2 CO-CONSTRUIRE AVEC LES PERSONNES PROTÉGÉES DES CONDITIONS D'EXERCICE PERSONNALISÉES DE LA MESURE

#### REPÈRES JURIDIQUES

Article 415 alinéa 2 du Code civil : « Cette protection est instaurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible son autonomie ».

Articles 457-1 à 463 du Code civil : des effets de la curatelle et de la tutelle quant à la protection de la personne.

Article L311-3 du CASF : « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés : [...] 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ».

Article D471-8 du CASF, relatif aux droits des usagers, des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales : « *Le DIPM (document individuel de protection des majeurs) est établi en fonction d'une connaissance précise de la situation de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins, dans le respect des principes déontologiques et éthiques des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service [...]* ».

Article 7 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – droit à l'autonomie : *Conformément à l'article 458 du Code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ».*

*« Sont réputés strictement personnels la déclaration de naissance d'un enfant, sa reconnaissance, les actes de l'autorité parentale relatifs à la personne d'un enfant, la déclaration du choix ou du changement du nom d'un enfant et le consentement donné à sa propre adoption ou à celle de son enfant ».*

*Conformément à l'article 459 du Code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».*

*Conformément à l'article 459-2 du Code civil, « la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge ».*

Article 9 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – consentement éclairé et participation de la personne : « *Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti* ».

Article 10 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – droit à une intervention personnalisée : « *Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible sa situation à ses besoins* ».

La personnalisation de l'exercice de la mesure implique la prise en compte des attentes des personnes par les professionnels. L'orientation de l'exercice de la mesure doit désormais être formalisée par écrit dans le cadre du document individuel de protection des majeurs (DIPM).

## Enjeux

Les conditions d'exercice personnalisées sont co-construites à partir de l'analyse distanciée de la situation (sociale, financière, les valeurs de la personne protégée, la situation de handicap...) par les professionnels et des attentes formulées par les personnes<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Anesm. *Les attentes de la personne et le projet personnalisé*. Saint-Denis : Anesm, 2008.

La formalisation, la communication et la révision du document individuel de protection des majeurs fait l'objet de procédures définies en équipe au niveau du service.

### ►►► Recommandations

- ▶ Connaître et analyser la situation des personnes avec elles : leurs besoins, attentes et projets.
  - Effectuer cette analyse au moment de l'ouverture puis tout au long de l'accompagnement ;
  - aborder notamment les aspects relatifs au budget, à la santé et au lieu de vie ;
  - analyser les éléments du dossier du tribunal<sup>17</sup>, les comptes-rendus transmis par les autres professionnels ;
  - lorsque c'est opportun, et après accord des personnes protégées, se rapprocher des proches qui les connaissent et des intervenants qui les accompagnent afin de mieux les connaître ;
  - écouter activement les personnes et partager avec elles leur propre compréhension de la situation ;
  - évaluer et valoriser les potentialités des personnes ;
  - s'appuyer éventuellement sur des outils spécifiques construits en équipe pour réaliser une évaluation de la situation des personnes protégées (grille d'analyse des besoins et attentes par exemple), ces outils devant rester un moyen pour guider la pratique et non une fin.

#### ILLUSTRATION

##### Pratique de service :

*Un service a travaillé sur un document « bilan d'ouverture et préparation DIPM » pour que les professionnels repèrent les besoins exprimés par les personnes et par le service sur différents aspects : administratifs, budget et ressources, santé, environnement, juridique, patrimonial, logement, autres.*

- ▶ Instaurer un dialogue avec les personnes pour définir l'orientation de l'exercice de la mesure.
  - Inciter les personnes à s'exprimer, les aider à se positionner, à dire et faire des choix et les accompagner pour qu'elles en comprennent les conséquences ;

---

<sup>17</sup> Selon les modalités d'accès prévues aux articles 1222 et suivants du Code de procédure civile.

- écouter et prendre en compte les questionnements et les inquiétudes des personnes protégées ;
- s'attacher à ne pas opposer un refus non motivé mais mesurer ensemble les avantages et les inconvénients d'une décision ;
- encourager les démarches autonomes et les essais (dans certaines situations après avoir sollicité l'autorisation du juge des tutelles) ;
- solliciter l'arbitrage ou la médiation d'un tiers (chef de service, autre professionnel du service, intervenant extérieur...) en cas de désaccord et informer les personnes protégées qu'elles peuvent, tout comme le professionnel, solliciter la présence d'un tiers (proche, autre intervenant, chef de service...). Lorsque cet arbitrage est susceptible d'aboutir à la divulgation d'informations concernant la personne protégée auprès de tiers extérieurs au service, il convient de s'assurer de son accord préalable.

## ILLUSTRATIONS

### Pratiques de mandataires :

*« C'est compliqué de favoriser l'expression pour tout et pour tous. Certains ont des difficultés, ils n'ont pas de désir, pas d'envie. C'est à ces personnes-là qu'il faut s'attacher le plus. Pour ma part, j'ai un petit pense-bête. À chaque visite ou appel téléphonique, je l'inscris, et je fais le point tous les mois. Je les rappelle, je vais les voir, histoire de leur montrer que je suis présente ».*

*« Je construis réellement le projet avec eux. Je note les attentes du majeur. C'est intéressant, les majeurs apprécient. Si ça leur tient à cœur mais que cela me paraît difficile à réaliser, je leur indique. On travaille ensemble cette question pour arriver à un consensus entre eux et moi ».*

- ▶ Coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets lorsque les personnes sont suivies par d'autres services ou établissements<sup>18</sup> (par exemple, des services d'aide à domicile, établissement pour personnes âgées dépendantes, services sociaux...).
- Prendre connaissance des projets personnalisés existants, après accord exprès des personnes. Lorsque la personne protégée n'est pas en mesure de donner ou de refuser son accord, la transmission n'est pas systématique ;
- se positionner au regard de la nature de la mesure ;

<sup>18</sup> Partie III.5 « Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées ».

- soutenir, si besoin, les personnes protégées dans l'élaboration de ces projets personnalisés<sup>19</sup> ;
- rester en lien avec ces structures.
- ▶ Fixer les modalités de formalisation du projet individuel de protection, concrétisé par le DIPM, document support pour l'exercice du mandat.
  - Mener une réflexion sur la rédaction du projet individuel de protection pour ne pas le transformer en injonction. Le projet ne comporte pas d'obligation de résultat mais est bien une modalité d'expression de la personne.
  - Choisir le(s) moment(s) opportun(s) pour le formaliser, dans le délai d'ouverture, et en fonction de la situation des personnes protégées.
  - Définir les éléments inscrits dans le projet individuel de protection<sup>20</sup> :
    - choisir avec les personnes les axes traités en fonction de leurs priorités et de leur situation (par exemple : budget, choix du lieu de vie, santé...). Envisager d'en limiter le nombre et de n'aborder que certains aspects de la mesure.
  - Associer les personnes à la formalisation du projet individuel de protection :
    - le rédiger avec les personnes lorsque c'est possible, leur permettre de l'écrire lorsqu'elles sont en mesure de le faire. A minima, leur remettre le document et leur demander d'apposer leur signature<sup>21</sup> si elles sont en mesure d'en comprendre la portée. Lorsque ce n'est pas possible, formaliser ce document seul, avec les familles ou les autres intervenants participant à l'accompagnement et le mentionner dans le document individuel de protection du majeur (DIPM) ;
    - respecter les refus des personnes de participer ou de signer le DIPM et l'inscrire dans ce dernier. Toutefois, s'attacher à établir une relation de confiance suffisante de façon à faire émerger des souhaits.
  - Définir les modalités de suivi et réévaluation :
    - l'utiliser comme support d'échanges avec les personnes protégées ;
    - réactualiser le projet à l'aide d'avenants dès que cela s'avère nécessaire, et a minima chaque année<sup>22</sup>. Évoquer avec les personnes les possibilités

<sup>19</sup> Les articles L311-3, 2°, 3°, 7° et L311-4 du CASF organisent le soutien des services mandataires lors de l'élaboration du projet personnalisé.

<sup>20</sup> Dans le respect de l'article D471-8 du CASF « le DIPM comporte notamment : un rappel de la nature et des objectifs généraux de la mesure de protection, une information personnalisée sur les objectifs personnels de la mesure de protection, une description des modalités concrètes d'accueil de la personne protégée par le service et des conditions dans lesquelles ont lieu les échanges entre le service et la personne protégée : une présentation des conditions de la participation de la personne au financement de la mesure de protection et une indication des montants des prélèvements opérés, à ce titre, sur ses ressources ».

<sup>21</sup> La signature n'est pas une obligation réglementaire. Le projet individuel de protection n'est pas un contrat. Toutefois, la signature peut avoir une dimension symbolique intéressante dans le cadre de l'exercice de la mesure.

<sup>22</sup> Article D471-8-V du CASF « À chaque date anniversaire du jugement, la définition des objectifs et des actions à mener dans ce cadre est réactualisée et fait l'objet d'un avenant ».

d'évolution de l'exercice de la mesure, voire de l'évolution du mandat, dans une perspective de promotion de l'autonomie telle que visée par l'article 415 du Code civil.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*Exemple de document individuel de protection : « Vous souhaitez rester au foyer et à l'ESAT. Vous attendez l'ouverture du nouveau foyer pour avoir votre studio et ainsi bénéficier d'une relative autonomie. Concernant vos soins dentaires, il s'agit d'une chirurgie esthétique qui s'avère coûteuse et pénible à supporter. Avec l'équipe du foyer, nous travaillons sur vos motivations et sur les possibilités de financement. Nous vous rencontrons régulièrement à la délégation et lors des rendez-vous que vous sollicitez ».*

### 3 FAVORISER LA PARTICIPATION DES PERSONNES À LA GESTION BUDGÉTAIRE ET PATRIMONIALE

#### REPÈRES JURIDIQUES

##### **Curatelle**

Article 468 du Code civil : « Les capitaux revenant à la personne en curatelle sont versés directement sur un compte ouvert à son seul nom et mentionnant son régime de protection, auprès d'un établissement habilité à recevoir des fonds du public. La personne ne peut, sans l'assistance du curateur, faire emploi de ses capitaux ».

##### **Curatelle renforcée**

Article 472 du Code civil : « Dans le cas de la curatelle renforcée, le curateur perçoit seul les revenus de la personne en curatelle sur un compte ouvert au nom de cette dernière. Il assure lui-même le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent sur un compte laissé à disposition de l'intéressé ou le verse entre ses mains ».

##### **Tutelle**

Article 496 du Code civil : « Le tuteur représente la personne protégée dans les actes nécessaires à la gestion de son patrimoine. Il est tenu d'apporter dans celle-ci, des soins prudents, diligents et avisés, dans le seul intérêt de la personne protégée [...] ».

Article 500 du Code civil : « Sur proposition du tuteur, le conseil de famille, ou à défaut, le juge, arrête le budget de la tutelle en déterminant, en fonction de l'importance des biens de la personne protégée et des opérations qu'implique leur gestion, les sommes annuellement nécessaires à l'entretien de celle-ci et au remboursement des frais d'administration de ses biens ».

Article 12 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne : « *Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts* ».

Conformément à l'article 427 du Code civil, « *les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom* », « *les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement* ».

La protection des biens et de la personne sont deux aspects intrinsèquement liés. Les aspects budgétaires et patrimoniaux occupent une place importante dans l'exercice de la mesure et constituent l'une des spécificités du métier de mandataire.

Ainsi, s'il est essentiel d'associer étroitement les personnes à la gestion du budget et du patrimoine, cette coopération est délicate. La gestion financière réalisée par un tiers peut être ressentie comme une sécurité, elle peut aussi être perçue comme une contrainte. La relation à l'argent est par définition complexe puisqu'elle a de nombreuses dimensions : économique, culturelle, sociale, psychique...

Si le cadre (tutelle, curatelle, sauvegarde) définit les missions des mandataires, il existe une marge de manœuvre dans l'exercice de la mesure et des pratiques différenciées selon les mandataires qui peuvent produire un sentiment d'arbitraire chez les personnes protégées.

## Enjeux

La gestion budgétaire est co-définie, si possible, entre les personnes protégées et les professionnels dans le cadre de l'exercice de la mesure. L'autonomie des personnes est recherchée, les professionnels valorisent les savoir-faire des personnes. Les professionnels prennent le temps nécessaire à sa construction et son actualisation.

## ►►► Recommandations

- ▶ Co-définir le budget avec les personnes protégées.
  - Le construire ensemble en tenant compte des capacités de compréhension ;
  - le construire à partir des ressources et des charges, des choix des personnes, de l'expertise du professionnel sur leur situation (besoins, habitudes de vie...) ;
  - aider les personnes à formuler, prioriser et comprendre les conséquences de leurs choix ;
  - informer les personnes protégées de leurs droits sociaux (allocations sociales, couverture maladie, dossier de surendettement...) et les associer,

en fonction de leurs capacités, aux démarches d'ouverture de droit et de renouvellement ;

- informer les personnes de leurs charges, et notamment celles relatives à leur participation au financement de leur mesure de protection, à leurs impôts... ;
  - discuter avec les personnes du montant et de l'utilisation des provisions et/ou de l'épargne ;
  - formaliser le budget par écrit et l'intégrer éventuellement au DIPM<sup>23</sup>. Les professionnels proposent une présentation budgétaire accessible et facilement compréhensible au regard des capacités (présentation sous forme de graphiques, de pictogrammes, de tableaux simplifiés...) ;
  - décliner le budget selon une périodicité convenue avec les personnes ;
  - réévaluer le budget régulièrement et dès que cela est nécessaire (au minimum une fois par an au moment du compte de gestion). Il est essentiel que les professionnels aient une vision dynamique de la situation des personnes, c'est-à-dire qu'ils envisagent les possibilités de changements.
- ▶ Co-définir avec les personnes les orientations relatives à leur patrimoine.
- Définir, avec les personnes et en fonction de leur situation, les choix relatifs aux placements financiers ;
  - identifier avec les personnes les besoins et attentes relatives à leur patrimoine immobilier (travaux, mise en location, vente...) en fonction de leur choix de lieu de vie, de leur situation (âge, situation familiale...).

#### POINT DE VIGILANCE

Si le mandataire considère que la personne ne peut pas être associée, cette décision est prise de façon collégiale (proches, éventuellement médecin...), justifiée et écrite. La sollicitation du juge peut permettre d'instaurer une médiation et ainsi faciliter la décision.

- ▶ Décider et réévaluer régulièrement avec les personnes, dans une perspective de promotion de leur autonomie :
- des modalités pratiques de paiement (carte de retrait sans code, avec code, carte de paiement avec consultation de solde, bons d'achat...) ;
  - du montant et de la fréquence des versements (hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle, trimestrielle...).

Lors des demandes exceptionnelles incompatibles avec le budget des personnes, reformuler les explications nécessaires de façon adaptée en vue de permettre aux personnes de se les approprier.

---

<sup>23</sup> Il ne s'agit pas d'une disposition réglementaire.

#### POINT DE VIGILANCE

Pour les personnes protégées accueillies en établissement, les mandataires veillent à ce que tout soit mis en œuvre pour que l'autonomie budgétaire des personnes soit respectée par l'établissement d'accueil.

#### ILLUSTRATIONS

##### *Témoignages de personnes protégées :*

« La décision de ne pas m'accorder des suppléments me rendait furieux mais j'ai compris pourquoi grâce à ma curatrice. Elle me le fait comprendre avec des choses anodines ».

« Quand je demande un peu plus d'argent et qu'elle me répond non, elle doit savoir pourquoi. Il me faut une explication derrière sa réponse ».

- ▶ Transmettre, par courrier ou en main propre, les relevés des comptes courants et de placement, sans distinction de type de mesure, lorsque les personnes en font la demande. Les accompagner d'explications et d'échanges adaptés<sup>24</sup>.

#### POINT DE VIGILANCE

Aucun motif ne justifie le refus de la part du mandataire de transmettre les relevés de comptes.

## 4 CO-DÉFINIR AVEC LES PERSONNES PROTÉGÉES UN CADRE DE RENCONTRES PROPICE À LA PARTICIPATION

#### REPÈRES JURIDIQUES

Article D471-8 du CASF : « Le DIPM comporte notamment, une description des modalités concrètes d'accueil de la personne protégée par le service et des conditions dans lesquels ont lieu les échanges entre le service et la personne protégée ».

Concrètement, la participation individuelle se met en œuvre dans le cadre des rencontres entre les professionnels et les personnes protégées.

<sup>24</sup> La loi prévoit que le compte de gestion soit transmis au minimum une fois par an. Article 510 du Code Civil : « Une copie du compte de gestion et des pièces justificatives est remise chaque année par le tuteur à la personne protégée ».

Ces rencontres peuvent être difficiles car les personnes sont parfois confrontées à des problèmes de mobilité, de repérage dans le temps et sont plus ou moins en capacité d'écoute. Certaines sollicitent de façon récurrente le service et d'autres sont très distantes. En outre, elles ont besoin d'espaces confidentiels et de temps pour s'exprimer.

## Enjeux

Les professionnels adaptent le cadre des rencontres (lieu, fréquence, horaire, durée, contenu, personnes présentes...) pour favoriser la transmission de l'information et l'expression des personnes.

L'ensemble des professionnels du service contribuent à l'accueil et à la continuité du service, notamment lorsque le mandataire référent n'est pas joignable.

## ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Proposer des rencontres et des contacts téléphoniques réguliers.
  - Définir et adapter la fréquence et les modalités des rencontres (les régulières comme celles en cas d'urgence) à la situation des personnes ;
  - l'inscrire dans le DIPM ;
  - se rendre disponible ;
  - organiser les rendez-vous en fonction des sollicitations ponctuelles des personnes ou d'un rendez-vous à l'autre.

### POINT DE VIGILANCE

Les professionnels sont attentifs aux personnes qui sollicitent peu le service, sont difficilement joignables ou isolées socialement. Ils sont également attentifs à celles qui l'interpellent souvent.

### ILLUSTRATION

#### Pratique de mandataire :

« J'établis un calendrier avec eux en planifiant les rencontres au domicile. Je leur renvoie un courrier dix jours avant pour leur rappeler, et je les rappelle. Ils ont des soucis d'appréhension du temps. On est obligé de faire comme ça ».

- ▶ Définir avec les personnes protégées le lieu de rencontre le plus adapté respectant la confidentialité des échanges.
  - Des visites à domicile pour les personnes ayant des difficultés de mobilité et/ou pour mieux connaître leurs conditions de vie dans le respect de leur intimité ;

- des rendez-vous dans le service :
  - pour favoriser l'autonomie des personnes en les invitant à se déplacer ;
  - pour les personnes qui refusent les visites à domicile, les motifs des refus devant toutefois être analysés et travaillés ;
  - pour éviter les situations de violence ou d'agressivité qui pourraient se produire au domicile.
- des entretiens au sein de permanences décentralisées (CCAS, mairie, maison des associations, Maison de justice et du droit-MJD...) ou des ESSMS (ESAT, EHPAD...), notamment dans les zones rurales et/ou peu desservies par les transports en commun ;
- d'autres espaces adaptés à la situation des personnes si cela s'avère nécessaire.

ILLUSTRATION

Témoignage d'une personne protégée :

« Au début, ma déléguée venait me rendre visite dans la famille d'accueil. Cela se passait très mal dans la famille d'accueil, ils écoutaient aux portes quand elle était là et je n'osais pas m'exprimer. La déléguée l'a senti, elle m'a proposé de venir me chercher et que l'on se rencontre dans un autre endroit. C'est à ce moment-là que j'ai pu lui parler. Elle a alors tout fait pour que je change de famille d'accueil. Maintenant, ça se passe très bien ».

- ▶ Identifier et adapter le contenu, les dates, les horaires et la durée des rendez-vous.
  - Tenir compte de la situation des personnes ;
  - respecter les habitudes de vie, les disponibilités et les contraintes spécifiques des personnes. Les dates et horaires de rendez-vous sont définis en accord avec les personnes.
- ▶ Associer les proches ou les autres professionnels intervenant lors des rencontres :
  - Lorsque le mandataire sollicite la présence d'un proche pour transmettre certaines informations et recueillir des éléments importants :
    - informer la personne protégée et solliciter son accord ;
    - ne pas l'exclure des décisions qui la concernent.
  - Lorsque le majeur sollicite la présence d'un proche :
    - permettre au bénéficiaire de la mesure d'être accompagné de la personne de son choix, celle-ci pouvant le rassurer ou l'aider à mieux comprendre certains faits ;

- si cette présence n'est pas jugée souhaitable par le professionnel, celui-ci motive son refus.
- Lorsque le proche sollicite le mandataire :
  - informer la personne protégée et solliciter son accord ;
  - rappeler aux proches la possibilité qui leur est offerte de saisir le juge des tutelles pour être destinataires de certaines informations.

#### POINT DE VIGILANCE

Les mandataires analysent au préalable la relation entre la personne protégée et son environnement familial ou professionnel car cette association n'est pas toujours souhaitable ou souhaitée.

- ▶ Faciliter l'accessibilité téléphonique et physique des mandataires et du service :
  - mettre en place des permanences téléphoniques adaptées pour que les personnes protégées contactent le service ou leur mandataire en dehors des rencontres physiques. Des plages horaires restreintes peuvent être source d'anxiété. Les lignes directes (ou portables professionnels) des mandataires peuvent être transmises ;
  - en cas d'indisponibilités ou d'absence du mandataire, garantir le recueil, la transmission et la prise en compte des messages ;
  - mettre en place des permanences physiques accessibles et accueillantes ;
  - définir des délais de réponse acceptables et organiser le service en conséquence.

#### ILLUSTRATIONS

##### Pratique de service :

« Ne pas avoir de boîte vocale favorise le lien de confiance. Les personnes parlent à un individu et non à une machine, ça diminue les comportements agressifs et le stress des majeurs. Parfois, prendre cinq minutes avec la personne au téléphone, on peut prendre ça pour du bavardage inutile, mais ça va rassurer la personne. Ces cinq minutes vont être décisives ».

##### Témoignage de personne protégée :

« Quand on téléphone, on a besoin d'être rassuré et en fait, finalement, je n'ai pas l'information car je n'arrive pas à joindre mon mandataire car c'est impossible de le joindre. Je suis frustré et du coup, ça ne me rassure pas, ça me stresse encore plus ».

- Diversifier les formes de communication pour favoriser les échanges (courrier, fax, texto, courriel...), pour les personnes qui maîtrisent ces moyens de communication ou sont aidées pour la lecture des documents. L'instantanéité du courriel peut comporter des risques du côté de l'émetteur comme du côté du récepteur (incompréhension, brutalité, facilité de langage...); ce mode de communication doit être particulièrement réfléchi au sein du service avant de l'utiliser.

ILLUSTRATIONS

*Témoignages de personnes protégées :*

*« Pouvoir contacter son mandataire par internet c'est super et plus efficace que le standard téléphonique ».*

*« Les choses vont plus vite. On a un accusé de réception, on est sûr qu'il a eu notre message, à la différence du téléphone ».*

**5** PRÉVENIR ET TRAITER LES CONFLITS

REPÈRES JURIDIQUES

Article 6 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée : « La personne est également informée des voies de recours amiables et judiciaires ».

Article L471-8 DU CASF et L311-5 du CASF : « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ».

La participation suppose que les personnes protégées puissent exprimer leurs désaccords et soient entendues par les professionnels. Les conflits ne sont pas systématiquement un échec, ils font partie de la vie d'une mesure et peuvent être un levier dans l'accompagnement.

La relation entre les personnes protégées et les mandataires est duelle et asymétrique. Les mandataires peuvent être perçus comme « tout-puissants ». Certaines personnes ne connaissent pas les modalités de recours. Il n'existe pas toujours de dispositif de recueil et de traitement des plaintes. Enfin, dans certaines situations, les professionnels sont confrontés à une tension entre leur mission de protection et le respect des choix des personnes. Introduire un tiers dans la relation permet d'ajuster au mieux les décisions.

## Enjeux

Les services organisent les moyens de traiter les conflits et les réclamations et s'assurent que les procédures mises en œuvre sont connues des personnes protégées.

### ►►► Recommandations

- ▶ Informer les personnes protégées au moment de l'ouverture de la mesure et régulièrement pendant l'exercice de la mesure, notamment en cas de conflit :
  - des différentes modalités de recours, qu'elles soient amiables (auprès du chef de service, de la direction, du service qualité, d'un médiateur...) ou judiciaires, s'il porte sur la décision de justice ou sur l'exercice de la mesure ;
  - de leurs obligations et de leurs droits comme celui de se faire assister par la personne qualifiée<sup>25</sup>, un proche, le Défenseur des droits, un avocat, un représentant d'une association d'usagers, un pair (c'est-à-dire un usager du service ou usager membre d'une association), etc.
- ▶ Faire figurer ces informations de façon accessible et adaptée dans la notice et/ou le règlement conformément aux dispositions légales<sup>26</sup>.

#### ILLUSTRATIONS

##### *Pratique de service :*

*Extrait de notice d'information : « En cas de réclamation, de non respect de vos droits, vous pouvez contacter le directeur de l'établissement ou le président de l'association. Par ailleurs, vous pouvez, sur simple demande, faire appel à un médiateur. Vous pouvez le choisir sur la liste des personnes qualifiées de votre département, jointe en annexe du présent livret. Ils ont pour rôle d'assister ou d'orienter toute personne en cas de désaccord avec le service. Ce recours est également offert aux mandataires ».*

##### *Pratique d'association d'usagers :*

*Une association d'usagers propose à des personnes sous mesure de protection de les aider à rédiger leurs courriers à destination du juge des tutelles. Elle organise également des médiations avec les mandataires lorsque les situations sont conflictuelles.*

<sup>25</sup> La liste des personnes qualifiées n'est pas encore en place dans l'ensemble des départements.

<sup>26</sup> Décret 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales, article 1 et annexe 4.2.

- ▶ Définir, au sein du service, les procédures de médiation et de traitement des réclamations.

ILLUSTRATIONS

Pratiques de services :

*Lorsqu'un majeur demande à changer de mandataire, il est reçu par le chef de service afin d'entendre sa demande et l'analyser. La direction se réserve le droit d'y répondre favorablement ou non, si la demande est légitime et l'organisation du service le permet.*

*Une commission de médiation a été instituée. Les usagers peuvent la saisir en cas de litige. Un membre du Conseil d'administration et un représentant des majeurs y participent. Lorsqu'un désaccord surgit entre un mandataire et un majeur protégé et qu'aucune solution ne semble pouvoir aboutir, la commission peut être sollicitée. Elle essaie de faire progresser la situation, d'être un médiateur dans l'opposition entre le service et le majeur.*

- ▶ Encourager les mandataires à solliciter le soutien ou l'arbitrage d'un tiers en cas de difficultés ou d'incompréhensions persistantes<sup>27</sup> dans le respect du droit à la confidentialité des personnes protégées, le tiers pouvant être un autre professionnel, le chef de service, un psychologue, la personne qualifiée, etc.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*M. R., sous mesure de protection, a en permanence le sentiment d'être persécuté par son environnement (ses voisins, son mandataire...). Il dépose régulièrement plainte. Le mandataire s'épuise. Le directeur prend le relais afin de soutenir le professionnel. La fonction de direction qu'il incarne permet de rassurer la personne protégée.*

<sup>27</sup> Partie III.4 « Instituer des espaces de réflexions collectives ».

# L'essentiel

## — Informer les personnes protégées de leurs droits — et du cadre d'exercice de la mesure

- Prendre connaissance du mandat judiciaire et du contexte de la mise en place de la mesure au moment de l'ouverture de la mesure.
- Informer progressivement les personnes protégées du fonctionnement du service, du rôle des mandataires et de leurs droits, en hiérarchisant les éléments à transmettre. Les professionnels sont particulièrement vigilants à répondre aux interrogations et aux inquiétudes des personnes.
- Construire une relation de confiance en respectant la vie privée.
- Adapter les modalités de transmission des informations, tant écrites qu'orales, en s'appuyant sur les différentes techniques d'entretien.
- Associer les proches et les professionnels lorsque les personnes protégées ne sont pas à même de comprendre l'ensemble des informations.

## — Co-construire avec les personnes protégées — des conditions d'exercice personnalisées de la mesure

- Connaître et analyser la situation des personnes protégées avec ces dernières, notamment les aspects relatifs au budget, à la santé et au lieu de vie, au moment de l'ouverture puis tout au long de l'exercice de la mesure.
- Instaurer un dialogue avec les personnes pour définir l'orientation de l'exercice de la mesure.
- Coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets lorsque les personnes sont accompagnées par d'autres services ou établissements.
- Fixer les modalités de formalisation du projet individuel de protection.

## — Favoriser la participation des personnes — à la gestion budgétaire et patrimoniale

- Co-définir le budget avec les personnes protégées.
- Co-définir avec les personnes protégées les orientations relatives à leur patrimoine.
- Décider et réévaluer régulièrement avec les personnes protégées, dans une perspective de promotion de leur autonomie, des modalités de mise à disposition d'argent et de fréquence des versements.
- Transmettre les relevés des comptes et les accompagner d'explications et d'échanges adaptés.



# L'essentiel

## Co-définir avec les personnes protégées un cadre de rencontres propice à la participation

- Proposer des rencontres et des contacts téléphoniques réguliers.
- Définir avec les personnes protégées le lieu de rencontre le plus adapté respectant la confidentialité des échanges.
- Adapter le contenu, les horaires et la durée des rendez-vous.
- Associer les proches, les familles ou les autres professionnels concernés lors des rencontres, si la personne en fait la demande ou est d'accord.
- Faciliter l'accessibilité téléphonique et physique des mandataires et du service.
- Diversifier les formes de communication pour favoriser les échanges (courrier, fax, texto, courriel...).

## Prévenir et traiter les conflits

- Informer les personnes protégées des différentes modalités de recours amiables ou judiciaires, au moment de l'ouverture de la mesure et leur rappeler notamment en cas de conflit.
- Faire figurer les modalités de recours amiables ou judiciaires dans la notice et/ou le règlement conformément aux dispositions légales.
- Définir, au sein du service, les procédures de médiation et de traitement des réclamations.
- Encourager les mandataires à solliciter le soutien ou l'arbitrage d'un tiers en cas de difficultés ou d'incompréhensions persistantes.





## II

# *La participation des personnes au fonctionnement du service*

## 1 IDENTIFIER LES OBJECTIFS DE LA PARTICIPATION

### REPÈRES JURIDIQUES

Article L471-8 du CASF : « Les personnes protégées sont associées au fonctionnement de l'établissement ou du service par leur participation directe au conseil de la vie sociale prévu à l'article L311-6 ou, lorsque leur état ne le leur permet pas, par d'autres formes de participation prévues par le même article ».

Article D471-12 du Décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales : « La participation peut s'exercer selon les modalités suivantes :

1° Par l'institution de groupes d'expression institués au niveau du service ou d'une partie de ce service ;

2° Par l'organisation de consultations sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement du service de l'ensemble des personnes protégées, des membres du conseil de famille s'il a été constitué ou à défaut, des parents, des alliés, des personnes de l'entourage ayant des liens étroits et stables avec la personne protégée dont le mandataire judiciaire à la protection des majeurs connaît l'existence ou le subrogé curateur ou tuteur, s'il en a été désigné un ;

3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction ».

Articles L311-6 du CASF, D311-3 à D311-32-1 du CASF.

La participation des personnes protégées au fonctionnement du service est une obligation récente dans les services mandataires. Toutefois, elle ne peut se limiter à être une simple mise en conformité avec une obligation réglementaire. Afin de développer la démarche participative, il est donc essentiel d'identifier les objectifs et le sens de cette participation<sup>28</sup>.

Celle-ci a pour objectifs :

- d'identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des personnes protégées, des professionnels du service, des proches et des partenaires<sup>29</sup> ;
- d'améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et attentes des personnes ;
- de reconnaître les personnes comme citoyens car elles participent à la définition de l'intérêt général à l'échelle du service ;
- de valoriser l'autonomie des personnes protégées en soutenant leurs potentialités et en renforçant leur estime.

<sup>28</sup> Anesm. *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie*. Saint-Denis : Anesm, 2009, pp. 18-19.

<sup>29</sup> Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 art. 2, annexe 3-10, chapitre II, section 3, 14°

Il existe différents niveaux de la participation<sup>30</sup> :

- l'information ou communication : les personnes sont informées (sur l'organisation et le fonctionnement du service, son évolution, leurs droits...) et s'expriment pour mieux comprendre l'information et en débattre. Cependant, l'objectif n'est pas de recueillir leur adhésion (exemple d'outil : la réunion d'information) ;
- la consultation : il s'agit d'une phase d'information à double sens (propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet). La décision prise n'est toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis car il s'agit d'un avis (exemple d'outil : l'enquête par questionnaire). Dans les ESSMS, les usagers sont obligatoirement consultés sur le projet de service et le règlement de fonctionnement<sup>31</sup> ;
- la concertation : c'est le fait d'associer les participants dans la recherche de solutions communes ou de connaissances nouvelles ;
- la co-décision ou co-construction : elle vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune. Il s'agit d'un réel partage de pouvoir.

### Enjeux

Le service donne du sens à la participation des personnes à son fonctionnement en identifiant au préalable les objectifs et en choisissant l'(les) outil(s) le(s) plus approprié(s) pour atteindre ces missions.

### ►►► Recommandations

- ▶ Identifier le(s) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s)<sup>32</sup>.

<sup>30</sup> Anesm. *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie*. Saint-Denis Anesm, 2009, p. 13. Adapté d'une grille établie par Jean-Michel FOURNIAU J-M. *Transparence des décisions et participation des citoyens. Techniques, territoires et Sociétés*, janvier 1996, n° 31, pp. 9-47.

<sup>31</sup> Articles L311-7, L311-8 du CASF et D311.26 du CASF

<sup>32</sup> Ces aspects doivent être impérativement formalisés dans le règlement de fonctionnement (Article R471-9 du CASF) et la notice d'information. (Point III de l'annexe 4-2 du décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008).

Extraits de projets de service :

« À la suite d'une consultation sur le projet de service, les usagers [ont manifesté] un vif intérêt quant à l'organisation d'une réunion de consultation annuelle [...], occasion plus formalisée d'exprimer leur avis sur le fonctionnement du service et sur le déroulement de la mesure de protection mais également d'être informés sur ces différents points ».

« Évaluer pour évoluer est le principe de la démarche d'évaluation dans le domaine de l'action sociale [...] L'évaluation du service rendu passe par l'intégration du questionnaire de satisfaction dans les pratiques professionnelles, de son utilisation ainsi qu'une évaluation continue de sa pertinence ».

- ▶ Choisir le(s) outil(s) (groupes, enquêtes...) le(s) plus adapté(s) :
  - en fonction des objectifs définis, des spécificités du service et des différents publics accueillis ;
  - en associant les professionnels et, dans la mesure du possible, les personnes protégées ;
  - en fonction des moyens humains et logistiques du service ;
  - en articulant les différents outils. Par exemple, le recueil des plaintes permet d'axer le questionnaire ou le groupe sur les questions qui préoccupent les personnes.
- Pour informer les personnes protégées, il est possible :
  - d'assurer l'affichage de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée et du règlement de fonctionnement du service dans les locaux ;
  - de mettre en place des réunions d'information ;
  - de proposer des visites des locaux, des journées portes ouvertes en vue notamment de démystifier le travail des mandataires, de le rendre plus visible et plus transparent.
- Pour identifier les points forts et les dysfonctionnements du service, il est possible de :
  - recueillir, tracer et analyser les suggestions, les réclamations et les plaintes des personnes protégées et de toute autre personne en relation avec le service. Cet outil est facile à mettre en œuvre et indispensable ;
  - mettre en place un groupe au sein duquel les personnes protégées s'expriment, instance favorisant le dialogue et le lien social ;

- réaliser une enquête lorsque le service souhaite identifier une/des problématique(s). Cette enquête peut être réalisée par le biais de questionnaire ou d'entretiens directifs ou semi-directifs, être qualitative et/ou quantitative ;
- .../...

#### POINT DE VIGILANCE

Le questionnaire est bien un outil visant l'amélioration du fonctionnement du service dans le cadre du projet de service. Il ne peut pas être utilisé pour effectuer des comparaisons entre services ou à des fins d'analyse statistique.

- Pour construire des pistes d'amélioration, il est possible de :
  - mettre à disposition des personnes protégées une boîte à idées, un cahier de suggestions, de doléances, etc. Ces outils sont également utilisés de façon ponctuelle pour un projet spécifique ;
  - conduire une enquête par questionnaire ou par entretiens pour proposer un nouveau projet et/ou identifier des besoins non couverts (exemple : seriez-vous intéressé par une réunion d'information ou un groupe d'expression ?) ;
  - mettre en place des réunions d'expression pour consulter les personnes protégées sur certains aspects du fonctionnement du service (projet de service, notice d'information, règlement de fonctionnement...) pour co-construire collectivement des réponses au plus proche de leurs attentes et besoins (exemples : groupe pour l'amélioration d'une notice d'information, de réflexion sur l'aménagement d'un espace d'accueil, etc.) ;
  - .../...

## 2 SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES PROTÉGÉES À L'EXERCICE DE LA PARTICIPATION EN CONSTRUISANT DES OUTILS ADAPTÉS

La participation suppose la construction d'outils : procédure d'analyse des réclamations, élaboration d'enquête par questionnaire, etc. Ces outils ne sont pas encore largement diffusés par les services, leur mise en place étant récente. Les professionnels ont identifié certains freins à leur mise en place. Les personnes protégées n'en saisissent pas nécessairement l'intérêt. Par ailleurs, elles peuvent avoir des difficultés d'expression et de compréhension pour répondre à une enquête par questionnaire ou participer à un groupe. L'organisation de groupes d'expression peut être complexe en raison des problèmes de mobilité des personnes. Enfin, il peut être difficile pour les personnes protégées d'exprimer réellement leur avis sur le service puisqu'elles en dépendent.

## Enjeux

Les professionnels informent les personnes de leur droit à participer au fonctionnement du service et les sensibilisent à cet exercice.

Le service construit et fait vivre des outils de participation adaptés, en tenant compte des capacités des personnes et des spécificités du service.

La mise en œuvre opérationnelle des outils est détaillée dans des fiches techniques en annexes 3, 4 et 5.

### ►►► Recommandations

- ▶ Informer et sensibiliser les personnes protégées de leur droit à participer et de l'existence d'instances d'expression.
  - Lors de l'ouverture de la mesure par la remise de la notice d'information et du règlement de fonctionnement, puis ponctuellement lors de la mise en place d'un outil ;
  - oralement par le mandataire, par le biais d'un courrier (invitation à une réunion...), lors d'une réunion d'information, par voie d'affichage au niveau de la permanence, par le biais d'un journal des majeurs le cas échéant, etc.

### POINT DE VIGILANCE

La participation est un droit pour les personnes protégées mais n'est en aucun cas une obligation. Le service veille à respecter cette liberté et ne pas stigmatiser celles qui refuseraient de participer. Les professionnels proposent toutefois ces instances à l'ensemble des personnes protégées, en les invitant même si plusieurs refus ont déjà été formulés dans le passé. Ils leur rappellent leur existence, ou encore reformulent la justification de l'intérêt de s'y associer.

- ▶ Garantir la libre expression et l'anonymat lors de la participation.
  - Donner la possibilité aux personnes protégées de formuler des plaintes, des réclamations, des suggestions et de remplir les questionnaires de façon anonyme. Lorsqu'elles ne sont pas à même de s'exprimer seules, éviter de solliciter le mandataire pour les aider ;
  - rendre anonyme les propos des personnes dans les comptes-rendus ;
  - rechercher les professionnels les mieux à même d'animer une réunion pour garantir la libre expression. La présence d'un intervenant extérieur peut être facilitatrice ;
  - .../...

- ▶ S'adapter aux modalités de communication des personnes protégées et les soutenir.
  - Aider les personnes protégées par une personne différente du mandataire (professionnels de l'accueil, tiers au service, associations d'usagers...) à formuler leurs plaintes/réclamations/suggestions, à remplir les questionnaires, etc. Elle en explique les enjeux ;
  - adapter les formulaires, les questionnaires et les comptes-rendus de réunions aux capacités de compréhension et de concentration des personnes protégées : formulation courte, utilisation de pictogrammes, vocabulaire concret<sup>33</sup> ... ;
  - aider les personnes protégées à s'exprimer lors des réunions.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*Les personnes protégées ont été accompagnées par un stagiaire pour remplir une enquête par questionnaire.*

- ▶ Favoriser l'accessibilité du lieu de réunion, lorsque les personnes protégées vivent éloignées du service et/ou ont des difficultés de mobilité, en mettant en place des groupes d'expression au plus près des lieux de vie des personnes protégées (par exemple en utilisant les locaux des antennes ou ceux des intervenants professionnels).

ILLUSTRATIONS

Pratique de service :

*Des réunions décentralisées ont été organisées dans 3 villes du département.*

Témoignage de personne protégée :

*« J'avais reçu un courrier pour une réunion, mais c'était bien trop loin pour moi, et je ne suis pas en mesure de me déplacer seul. Il n'y avait personne pour m'accompagner, alors je n'y suis pas allé. C'est dommage, j'aurais bien voulu ».*

<sup>33</sup> Annexe 6, Fiche technique : Contenu et modalités d'élaboration d'outils écrits adaptés.

- ▶ Pour le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des supports, associer les personnes protégées volontaires.
  - Pour les questionnaires, par exemple, les tester auprès de certaines personnes protégées préalablement à leur diffusion. Le choix des mots et la formulation des questions sont ainsi corrigés si nécessaire pour une meilleure compréhension.
  - Pour les réunions d'expression ou les réunions inspirées des Conseils de la vie sociale (CVS), par exemple :
    - définir, si possible, l'ordre du jour des réunions avec les personnes protégées ;
    - permettre, si possible, l'animation ou la co-animation du groupe à une personne protégée volontaire et en capacité ;
    - rédiger le compte-rendu de la réunion avec une personne protégée volontaire et en mesure de le réaliser ;
    - accompagner et former les représentants des usagers pour qu'ils remplissent au mieux leurs missions en ayant recours à des formateurs, en proposant à des représentants d'autres services d'intervenir pour présenter ce rôle, etc.

## ILLUSTRATIONS

### *Pratique de service :*

*Un Conseil des bénéficiaires a été créé sur le modèle des CVS. Le président du Conseil, ayant bénéficié de formations à la participation, co-anime les réunions avec la vice-présidente et la responsable qualité.*

### *Pratique d'organismes de formation :*

*Des organismes de formation proposent des modules sur les droits des usagers ou sur la fonction de représentants des CVS aux usagers ou conjointement aux usagers et aux professionnels. À l'heure actuelle, il semble que de telles formations ne sont pas encore proposées aux personnes protégées relevant des services mandataires.*

## 3 INFORMER, FORMER, MOBILISER ET ASSOCIER LES PROFESSIONNELS

La participation collective n'est efficace que si elle est soutenue institutionnellement au niveau du service et par l'ensemble des professionnels. En effet, ils informent les personnes protégées de ce droit. Or, les professionnels ne sont pas toujours convaincus de l'intérêt de la participation des personnes au fonctionnement du service. Par ailleurs, les outils ne seront adaptés que si les professionnels qui accompagnent les personnes au quotidien, et donc les connaissent le mieux, sont associés à leur élaboration.

## Enjeux

Les professionnels sont en mesure de relayer l'intérêt de la participation auprès des personnes protégées de façon avisée et convaincue.

Ils participent à la réflexion sur l'élaboration et la mise en œuvre des outils.

### ►►► Recommandations

- ▶ Former les professionnels chargés du pilotage de la participation à la mise en œuvre des outils de participation. Intégrer ces compétences dans les fiches/profils de poste.
- ▶ Informer l'ensemble des professionnels des enjeux de la participation et lors de la mise en place des outils afin qu'ils soient en mesure d'en parler aux personnes protégées et de répondre à leurs questions éventuelles. Les professionnels sont sensibilisés au fait que les instances de participation ne sont pas des organisations « à côté » du service mais font partie intégrante du service et de la qualité des prestations.
- ▶ Associer les mandataires volontaires à la construction et au choix des outils, par exemple, dans le cadre de groupes de travail.
- ▶ Informer les membres du conseil d'administration. Ils peuvent être destinataires des comptes-rendus et des bilans. Les membres du conseil d'administration peuvent éventuellement être associés aux instances participatives (participation aux réunions, élaboration des enquêtes par questionnaire...).

## 4 IDENTIFIER ET CONSTRUIRE DES PISTES D'AMÉLIORATION

Un outil de participation n'a de sens que s'il permet d'améliorer effectivement le fonctionnement du service au bénéfice des personnes protégées et s'il est accompagné d'un plan d'action. C'est un moyen de démontrer que la parole des personnes est prise en compte et valorisée.

Cependant, l'analyse des besoins exprimés par les personnes protégées prend du temps et nécessite des compétences spécifiques. En outre, la communication des pistes d'amélioration aux personnes protégées est certes primordiale, mais en pratique peut apparaître difficile à mettre en place.

### Enjeux

Le service définit un plan d'action à partir du suivi, de l'exploitation et de l'analyse systématique des renseignements obtenus à partir des réclamations, plaintes, suggestions, des comptes-rendus de réunions, des questionnaires, etc.

Il communique sur les plans d'action afin que les professionnels du service, les partenaires et les personnes protégées mesurent l'impact de la participation.

## ►►► Recommandations

- ▶ Analyser les résultats du questionnaire, le contenu des plaintes, les propositions des boîtes à idées, les comptes-rendus de réunion, etc.
  - Identifier les plaintes/réclamations/suggestions qui relèvent de problématiques personnelles et celles qui sont symptomatiques de dysfonctionnements institutionnels ;
  - mener une analyse prudente des résultats du questionnaire au regard de la représentativité des réponses exprimées ;
  - analyser les propos des personnes ayant participé à la réunion en veillant à ce que les attitudes, comportements et prises de position des personnes ne soient pas jugés.

### POINT DE VIGILANCE

Quel que soit le type de consultation choisi, distinguer les problématiques personnelles des personnes protégées de celles qui relèvent du fonctionnement du service. L'objectivité de l'analyse peut être favorisée par la sollicitation d'un tiers.

- ▶ Définir des axes d'évolution et d'amélioration avec un calendrier prévisionnel :
  - à partir de l'analyse des résultats ;
  - les construire avec l'équipe ;
  - associer les personnes protégées à cette étape en fonction des thématiques abordées.

### ILLUSTRATIONS

#### *Pratiques de services :*

#### *Exemples d'améliorations à la suite de questionnaires :*

- *le standard et l'accueil : réorganisation des permanences téléphoniques, solutions techniques... ;*
- *formations spécifiques des professionnels ;*
- *aménagement de l'espace d'accueil pour favoriser l'accessibilité du service aux mères de famille ;*
- *envoi ou remise plus systématique et régulier des relevés de compte ;*
- *augmentation du nombre de visites à domicile.*

- ▶ Pérenniser la démarche.
  - Assurer la régularité des réunions pour faciliter leur repérage par les personnes ;
  - assurer les moyens humains et logistiques nécessaires au fonctionnement des outils participatifs ;
  - évaluer la démarche en mesurant les effets pour les usagers ;
  - identifier le statut des personnes protégées qui participent activement aux instances de participation et qui peuvent être une ressource pour les autres personnes protégées.
- ▶ Communiquer les résultats et les pistes d'amélioration :
  - aux personnes protégées à l'aide de supports adaptés : courrier (à l'ensemble des majeurs ou à ceux qui ont participé), affichage au service, oralement lors d'une réunion d'information, individuellement par les mandataires lors d'une rencontre... ;
  - aux professionnels ;
  - aux partenaires.

ILLUSTRATIONS

*Pratiques de services :*

*Un document d'une page synthétise les réponses et les pistes d'amélioration à la suite d'un questionnaire. Le document est accompagné de pictogrammes et écrit en gros caractères. Il est présenté en trois parties : « ce que vous avez dit en positif et en négatif », « ce que nous avons mis en place pour répondre à vos attentes », « ce que nous allons mettre en place pour répondre à vos attentes ».*

*À la suite d'une réunion du conseil des bénéficiaires, un compte-rendu est rédigé par le Président, le Vice-président et la responsable qualité à l'occasion de la réunion précédant le conseil. Il est diffusé aux membres du conseil. Les points importants sont repris dans le Journal des Bénéficiaires.*

*Une boîte à idées a été mise en place. Des fiches pré-remplies sont disponibles sur le comptoir de l'accueil et sur les tables de la salle d'attente de la permanence. La responsable qualité recueille une fois par trimestre les observations des majeurs et affiche les actions que le service va mettre en place pour répondre à leurs réclamations. Elles sont à la vue de toutes les personnes qui se rendent à l'accueil du service.*

# L'essentiel

## ———— Identifier les objectifs de la participation ————

- Identifier l'(les) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s).
- Choisir l'(les) outil(s) le(s) plus adapté(s) en fonction des objectifs définis, des spécificités du service, de ses moyens humains et logistiques, et du public accueilli. Articuler les différents outils.

## ———— Sensibiliser et accompagner les personnes protégées à l'exercice de la participation en construisant des outils adaptés ————

- Informer et sensibiliser les personnes protégées de l'existence d'instances de participation lors de l'ouverture de la mesure et ponctuellement lors de la mise en place d'un outil.
- Garantir la libre expression et l'anonymat lors de la participation.
- S'adapter aux modalités de communication des personnes protégées et prendre en compte les spécificités d'expression et de compréhension des personnes.
- Favoriser l'accessibilité des réunions.
- Pour le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des outils, associer les personnes protégées volontaires.

## ———— Informer, former, mobiliser et associer les professionnels ————

- Former les professionnels chargés du pilotage de la participation à la mise en œuvre des outils.
- Informer l'ensemble des professionnels des enjeux de la participation et lors de la mise en place des outils pour qu'ils soient en mesure d'en parler et de répondre aux questions éventuelles.
- Associer les mandataires volontaires à la construction et au choix des outils.
- Informer les membres du conseil d'administration.

## ———— Identifier et construire des pistes d'amélioration ————

- Analyser les résultats du questionnaire, le contenu des plaintes, les propositions des boîtes à idées, les comptes-rendus de réunions, etc.
- Définir des axes d'évolution et d'amélioration avec un calendrier prévisionnel.
- Pérenniser la démarche.
- Communiquer les résultats et les pistes d'amélioration auprès des personnes protégées, des professionnels et des partenaires.



### III

*Le travail d'équipe et  
l'organisation du service,  
soutien de la participation  
des personnes protégées*

# 1 CONSTRUIRE ET PARTAGER DES RÉFÉRENCES ET DES OUTILS COMMUNS

## REPÈRES JURIDIQUES

Article L311-8 du CASF : « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, 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 [...]. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».

Afin que les professionnels soient en mesure de valoriser la participation des personnes, il est essentiel d'instituer une culture de la participation au sein des services. Celle-ci repose sur des références communes sur lesquelles les mandataires peuvent fonder leur action et ce, d'autant plus qu'ils interviennent souvent seuls auprès des personnes. Ces références sont constituées du cadre juridique (loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et loi du 5 mars 2007), des outils (charte, notice, règlement...), des projets associatifs, de service, des chartes, etc.

### Enjeux

Les professionnels sont sensibilisés et partagent des références communes autour de la participation.

### ►►► Recommandations

- ▶ S'assurer que le cadre légal et réglementaire est connu de l'ensemble des professionnels : la participation et les droits de la personne majeure protégée, la nature des mandats.
  - Former les professionnels ;
  - actualiser régulièrement leurs connaissances juridiques ;
  - construire des outils communs de diffusion de ces connaissances.

### ILLUSTRATION

#### Pratique de services :

Plusieurs services ont choisi de rendre obligatoire le Certificat National de Compétence (CNC) pour les chefs de service et les directeurs d'antennes afin que l'ensemble des professionnels disposent de connaissances actualisées sur la loi du 5 mars 2007 et puissent au mieux soutenir les délégués mandataires.

ILLUSTRATIONS

Pratique de chef de service :

« J'ai mis en place des « groupes lois » au sein de mon service. On analyse certains articles, on rédige des fiches que l'on diffuse ensuite aux autres salariés. La participation des professionnels est libre. Je rappelle régulièrement aux mandataires les articles de lois qu'ils ont oubliés ou méconnaissent ».

Pratique de fédération :

Une fédération a réalisé des posters sur lesquels sont déclinés les droits des personnes en fonction de leur situation (tutelle ou curatelle). Ils sont affichés, ce qui permet aux professionnels de s'y référer constamment.

- Intégrer les réflexions relatives à la participation et à l'autonomie dans le projet de service en s'appuyant sur les références professionnelles du secteur : littérature professionnelle, recommandations de bonnes pratiques professionnelles, chartes éthiques et déontologiques<sup>34</sup>.

ILLUSTRATION

Extrait d'un projet de service :

« Notre action tient compte de l'histoire, du présent et de l'avenir du majeur protégé : dans une reconnaissance de ses capacités et de ses limites, nous recherchons son implication dans l'action et son consentement aux décisions qui le concernent ; dans une reconnaissance de sa singularité, à travers le respect de ses choix, nous favorisons, autant que faire se peut, son autonomie ; dans une proposition d'un dialogue constructif et d'un échange favorisant son expression, nous instaurons une véritable relation d'aide ».

<sup>34</sup> Par exemple : ANJI, GESTO. La charte de protection juridique des majeurs. *Réalités familiales*, 2006, n°79-81, pp. 87-93. /FNAT. Charte de la FNAT. Paris : FNAT, 2004. 7 p. Disponible sur : <http://www.fnat.fr>. /UNAPEI. *Charte de l'Unapei pour les associations mandataires à la protection des majeurs*. Paris : UNAPEI, juin 2011. 2 p. Disponible sur : [www.unapei.org](http://www.unapei.org) / FONDARD, F., LENEVEU, G., et al. *Éthique et déontologie en protection juridique des majeurs : enjeux, pratiques et perspectives*. Paris : UNAF, septembre 2010. 12 p Disponible sur : <http://www.unaf.fr>.

- ▶ Construire le projet de service, les outils (notice d'information, DIPM...) et les procédures (ouverture...) de façon participative avec les professionnels<sup>35</sup>.

ILLUSTRATION

*Pratique de service :*

*Pour s'approprier les nouveaux outils d'information, un service travaille à partir de jeux de rôles. Les pratiques sont ensuite analysées en commun afin de juger celles considérées comme les plus appropriées.*

- ▶ Faire vivre ces références collectives en les rappelant régulièrement : lors des réunions d'équipe, du soutien quotidien aux professionnels et des recrutements.
- ▶ Rappeler les principes relatifs au partage de l'information entre professionnels du service et avec les autres intervenants en :
  - s'appuyant sur les références législatives et réglementaires ;
  - formalisant les modalités de partage de l'information dans les documents institutionnels.

ILLUSTRATION

*Pratique de service :*

*Afin de faciliter le partage de l'information entre professionnels du service, une clause est intégrée au règlement de fonctionnement. Elle précise que la personne protégée accepte que les professionnels participant à l'exercice de la mesure échangent entre eux des informations relatives à sa situation pour les nécessités de la conduite de la mesure.*

## 2 VEILLER À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA CONTINUITÉ DU SERVICE

Pour que les personnes protégées puissent participer à leur propre mesure, des rencontres régulières avec les mandataires doivent être possibles. Or, ces derniers accompagnent plusieurs personnes et peuvent être indisponibles.

---

<sup>35</sup> Anesm. *Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service*. Saint-Denis : Anesm, 2009.

## Enjeux

Le service est organisé pour favoriser la continuité de l'exercice de la mesure ainsi que le temps relationnel entre les mandataires et les personnes protégées.

### ►►► Recommandations

- ▶ Organiser la continuité de l'exercice des mesures des personnes protégées en cas d'absences prévues ou imprévues des mandataires.
  - Veiller à la traçabilité écrite et la transmission orale du suivi de la mesure, sur le plan administratif, social et comptable ;
  - assurer la continuité de la fonction de direction et d'encadrement en prévoyant les délégations de signatures nécessaires.

En cas de changement définitif de mandataire ou de service, les professionnels échangent les informations nécessaires et garantissent la continuité de l'exercice du mandat (mise à disposition de moyens financiers par exemple). Dans la mesure du possible, un relais physique est mis en place.

- ▶ Identifier les besoins et les attentes des personnes en terme de rencontres ou de contacts téléphoniques et organiser des réponses adaptées au niveau du service, (permanences physiques et téléphoniques, visites à domicile...). Inscrire les modalités de contacts dans le règlement de fonctionnement du service<sup>36</sup>.
- ▶ Définir les modalités d'organisation du travail afin de favoriser le temps relationnel des mandataires auprès des personnes protégées et la continuité du service :
  - en particulier, l'organisation du travail administratif ;
  - permettre aux professionnels chargés de l'accueil physique et/ou téléphonique d'apporter certaines réponses aux personnes protégées ;
  - optimiser les temps de déplacement ;
  - améliorer l'organisation des permanences téléphoniques ;
  - spécialiser et/ou mutualiser éventuellement certaines fonctions techniques (patrimoniales, juridiques...)
  - spécialiser, si cela semble opportun, certains mandataires sur des types d'accompagnements (par exemple en fonction de la nature du handicap...)
  - .../...

---

<sup>36</sup> Conformément aux articles R311-35 et R471-9 du CASF.

*Pratiques de services :*

*Les personnes protégées disposent des lignes directes des mandataires dans un service dans lequel les permanences téléphoniques ne sont pas envisagées. Le service est plus accessible.*

*À la suite d'une enquête de satisfaction auprès des majeurs, l'organisation des permanences a été modifiée. Elles sont désormais divisées en deux demi-journées par semaine.*

### 3 IDENTIFIER, SOUTENIR ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DU SERVICE

#### Enjeux

La valorisation de la participation des personnes protégées requiert des connaissances et des compétences – notamment relationnelles – spécifiques. Elles relèvent de deux champs professionnels : le domaine juridique et celui du travail social. Elles sont également spécifiques au métier de mandataire judiciaire, aujourd'hui reconnu par le Certificat National de Compétences (CNC).

Or les professionnels, en fonction notamment de leur formation initiale et de leurs expériences professionnelles, ne disposent pas nécessairement de l'ensemble des compétences et connaissances requises pour favoriser la participation des personnes.

#### ►►► Recommandations

- ▶ Identifier, développer, actualiser et soutenir les compétences (analyse, prise de recul, souplesse, créativité, rigueur...) et les connaissances des professionnels (juridiques, connaissance des publics, techniques d'entretien...) <sup>37</sup>.
  - Les rechercher lors des recrutements. Le recrutement de professionnels aux profils diversifiés permet d'assurer une complémentarité des compétences/ connaissances au sein de l'équipe ;
  - les faire figurer dans les fiches de poste / profils de poste ;
  - les valoriser lors des entretiens annuels d'évaluation.
- ▶ Former tous les professionnels, à partir de leurs demandes et des besoins identifiés par le service notamment sur les techniques d'entretien, la communication, la relation d'aide, la violence, la gestion de conflits, l'éthique, les écrits

<sup>37</sup> Anesm. *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées*. Saint-Denis : Anesm, 2008.

professionnels, les droits des personnes protégées, la connaissance des publics et des différents handicaps (mental, psychique, cognitif...), l'accueil, etc.

- ▶ Accompagner les nouveaux professionnels et les sensibiliser aux enjeux de la participation.
  - Les informer du projet de service, et leur transmettre les documents légaux, réglementaires et institutionnels relatifs aux droits des personnes protégées ;
  - les accompagner dans leur prise de poste ;
  - s'assurer de leur parcours d'intégration.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*Chaque nouvel arrivant est sensibilisé aux outils mis en place dans le service et à la nécessité de faire participer le majeur à sa mesure ainsi qu'au fonctionnement du service. Au moment du recrutement, le candidat doit présenter par écrit un compte-rendu sur l'utilisation d'un outil du service en mettant en exergue le rôle de la participation du majeur protégé. Un système de parrainage auprès d'un ancien du service est institué et le chef de service l'accompagne sur l'évaluation de ses premiers dossiers.*

#### 4 INSTITUER DES ESPACES DE RÉFLEXION COLLECTIVE

Pour favoriser l'information et l'écoute des personnes protégées, les professionnels interrogent leurs pratiques quotidiennes et partagent leurs expériences. L'exercice du mandat peut en effet être délicat : la mesure est imposée et les profils des personnes sont variés. De surcroît, certains souffrent de troubles de la relation à l'autre et peuvent susciter de la peur voire de l'incompréhension de la part des professionnels.

Par ailleurs, les professionnels exercent seuls le suivi des personnes protégées et certains peuvent ne pas percevoir l'intérêt de la réflexion collective. En outre, ils peuvent appréhender les espaces de réunions comme un temps de travail pris au détriment de l'accompagnement individuel.

##### Enjeux

Le service met en place différents lieux d'échange, de concertation, de réflexion afin de ne pas laisser les mandataires seuls face à des situations complexes et de confronter les points de vue.

L'encadrement est vigilant à soutenir l'ensemble des professionnels, y compris ceux qui le sollicitent peu ou pas.

## ►►► Recommandations

- ▶ Mettre en œuvre des espaces de réflexion collective.
  - Sensibiliser les professionnels à l'intérêt du partage des pratiques ;
  - définir clairement le contenu et les objectifs de chaque réunion (réunions de service, de régulation, analyse des pratiques, supervision...) ;
  - les organiser régulièrement ;
  - aborder les questions éthiques, et particulièrement la tension entre autonomie et protection<sup>38</sup> (notamment, dans le respect du choix du lieu de vie, du consentement au soin, de l'appréciation du danger...).
- ▶ Associer différents professionnels.
  - Étendre ces espaces de réflexion à l'ensemble des professionnels (juriste, comptable, secrétaire, assistante, professionnel de l'accueil...) ;
  - solliciter éventuellement des tiers extérieurs (psychologue, psychiatre, philosophe, partenaire...) notamment pour l'analyse des pratiques, le soutien à la réflexion éthique ou les réunions sur les situations des personnes protégées ;
  - prévoir des espaces d'analyse des pratiques pour les cadres et les directeurs (au sein du service ou avec d'autres services) ;
  - favoriser les réflexions entre services pour échanger sur les pratiques et partager les informations du réseau.
- ▶ Assurer un soutien et une disponibilité de l'encadrement auprès des mandataires par le biais :
  - de rencontres formelles régulières entre les mandataires et le chef de service ou le directeur afin de présenter les nouvelles mesures, les suivis complexes, et faire un état des lieux de l'activité des mandataires ;
  - de la validation par l'encadrement des écrits des professionnels qui favorise un échange sur ces derniers et sur le contenu de la mesure ;
  - de la présence ponctuelle du chef de service dans un accompagnement difficile (par exemple, lors d'une visite à domicile ou d'un entretien en permanence) afin de soutenir les mandataires ;
  - d'entretiens avec les personnes protégées afin d'entendre les demandes qui relèvent de la compétence du chef de service ;
  - .../...

---

<sup>38</sup> Anesm. *Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*. Saint-Denis : Anesm, 2010.

ILLUSTRATION

Pratique de chef de service :

« Il arrive régulièrement que j'effectue des visites à domicile en binôme avec les mandataires. Cela me permet de voir la façon dont ils sont en relation avec les personnes protégées et de voir ce qu'il y aura à travailler avec eux ».

## 5 DÉVELOPPER ET SOUTENIR LES LIENS AVEC LES AUTRES INTERVENANTS AUPRÈS DES PERSONNES PROTÉGÉES

Soutenir la participation des personnes protégées nécessite que l'ensemble des intervenants aient connaissance de ce droit et le mettent en œuvre. Or, les partenaires (banques, médecins, bailleurs, services sociaux, ESSMS...) ignorent souvent l'objet des différentes mesures de protection et le rôle des mandataires. Ils sont souvent sollicités pour des aspects qui ne relèvent pas directement de leur compétence. En outre, les droits des personnes protégées, et notamment celui d'être informé et entendu, sont parfois méconnus des divers acteurs qui peuvent par conséquent ne pas les respecter.

Par ailleurs, les personnes sont souvent accompagnées par d'autres services ou établissements qui les connaissent bien. Sans coordination, le projet de protection peut se voir inadapté et, par incidence, tout l'accompagnement de la personne risque d'être incohérent.

### Enjeux

Les professionnels développent des liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées. Une attention particulière est prêtée au consentement préalable de la personne protégée à la divulgation des informations la concernant.

Les actions de collaboration sont particulièrement importantes à mener sur deux thématiques : la santé et le logement.

### ►►► Recommandations <sup>39</sup>

- ▶ Identifier les partenaires réguliers du service pour clarifier le rôle de chacun en :
  - connaissant l'objet de leurs missions ;

<sup>39</sup> Anesm. *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement*. Saint-Denis : Anesm, 2008.

- faisant connaître les missions des mandataires et le fonctionnement du service (réunions d'informations, interventions dans le cadre de formations professionnelles initiales et continues...).
- ▶ Informer et faire respecter les droits des personnes protégées :
  - lors de contacts ponctuels formels ou informels (avec les médecins, les assistantes sociales, les professionnels des ESSMS, les banques...);
  - lors de réunions spécifiques d'informations à leur intention ;
  - à l'occasion de la participation des mandataires aux Conseils de la vie sociale<sup>40</sup> des ESSMS ;
  - à l'aide de supports d'informations spécifiques sous la forme de fiches pratiques, de plaquettes de présentation, d'un site internet... ;
  - .../...

ILLUSTRATIONS

*Pratique de services :*

*Certains ont élaboré une fiche de présentation du service qu'ils remettent aux partenaires.*

*Pratique de mandataire :*

*« Lorsque nous accueillons une personne en établissement, nous rencontrons son référent. Nous lui expliquons le rôle du mandataire, mais surtout nous rappelons les droits des majeurs, notamment la liberté d'aller et venir. Nous les informons également que c'est aux majeurs de consentir à leurs soins dans la mesure où leur état le permet<sup>41</sup> ».*

- ▶ Rencontrer les autres intervenants professionnels pour identifier les besoins et attentes des personnes protégées, définir le périmètre d'intervention de chacun, coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets. Ces intervenants peuvent être des professionnels des services à domicile (SSAD, SAVS...), des établissements médico-sociaux (EHPAD...), des services sociaux, des professionnels de santé, etc.
  - Informer au préalable les personnes protégées des rencontres au cours desquelles les intervenants agissant autour d'elles échangent ;

<sup>40</sup> Les mandataires participent aux CVS en tant que représentants légaux, mais ne représentent pas les personnes accueillies.

<sup>41</sup> Conformément à l'article 459 du Code civil.

- participer, en fonction des besoins des personnes, au processus d'accueil dans un nouvel établissement, aux réunions de synthèse... ;
- organiser des rencontres physiques (programmées ou imprévues au sein des établissements) ou des contacts téléphoniques ;
- associer aussi largement que possible les personnes protégées aux décisions qui les concernent en définissant leur place lors des rencontres avec les autres intervenants.

ILLUSTRATIONS

Pratique de mandataire :

« Pour les personnes en maison d'accueil spécialisée, nous participons aux réunions de synthèse. Le projet personnalisé est travaillé avec le DIPM qui est intégré à ce premier document ».

Pratique de réseau :

Dans un département, l'évocation d'une situation au sein d'un réseau précarité santé mentale a stabilisé une situation relevant à la fois du médical, du social et de l'hébergement. La connaissance des partenaires a permis d'identifier les compétences et limites de chacun et de mettre en place un projet co-construit entre eux et la personne sous protection. Ainsi, chaque partenaire s'est engagé sur une action spécifique – hébergement, soin, paiement des frais – et l'intéressé a adhéré au projet. Ces démarches ont favorisé une meilleure prise en compte des problématiques du majeur et lui ont rendu sa capacité à être à nouveau acteur de son devenir.

- ▶ Développer, formaliser et faire évoluer certains partenariats institutionnels par le biais de chartes de coopération ou de conventions en fonction des besoins identifiés.

**POINT DE VIGILANCE**

Ces conventions doivent respecter la liberté de choix et le projet individuel des personnes protégées.  
Les services veillent à éviter les risques de monopole.

Pratique de service :

*Constatant l'augmentation des problématiques relatives au surendettement, un service mandataire a conclu une convention avec la Chambre départementale des huissiers pour les questions relatives aux situations de surendettement.*

Pratique de réseau :

*Dans un département, une charte de coopération a été établie entre les associations tutélaires, la psychiatrie et les services déconcentrés de l'État dans le département.*

- ▶ Mutualiser les réflexions et/ou les ressources avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux du réseau (fédérations, associations, réseau territorial...).

Pratique de services :

*Dans un département, face aux besoins constatés non couverts, un poste de juriste a été mutualisé entre les cinq services mandataires judiciaires au prorata du nombre de mesures.*

Pratiques de fédérations :

*Plusieurs fédérations ont choisi de mutualiser leurs réflexions : recensement des outils créés par les différents services (notice, règlement de fonctionnement...), partage par le biais d'un CD-ROM ou du site internet, réalisation d'un guide d'aide à l'élaboration des documents.*



# L'essentiel

## — Construire et partager des références et des outils communs —

- S'assurer que les références législatives et réglementaires sont connues de l'ensemble des professionnels : la nature des mandats, la participation et les droits de la personne majeure protégée.
- Intégrer les réflexions relatives à l'autonomie et à la participation dans le projet de service.
- Construire le projet de service, les outils et les procédures de façon participative avec les professionnels.
- Faire vivre ces références collectives au quotidien au sein du service.

## — Veiller à l'accessibilité et à la continuité du service —

- Organiser la continuité du service.
- Identifier les besoins/attentes des personnes protégées en matière de contacts physiques ou téléphoniques et organiser des réponses adaptées au niveau du service.
- Définir les modalités d'organisation du travail afin de favoriser le temps relationnel des mandataires auprès des personnes protégées.

## — Identifier, soutenir et développer les compétences des professionnels du service —

- Identifier, développer, actualiser et soutenir les compétences et les connaissances des professionnels.
- Former les professionnels, à partir de leurs demandes et des besoins identifiés par le service.
- Accompagner les nouveaux professionnels et les sensibiliser aux enjeux de la participation.


## — Instituer des espaces de réflexion collective —

- Mettre en œuvre des espaces de réflexions collectives en associant différents participants.
- Assurer un soutien et une disponibilité de l'encadrement auprès des mandataires.

## — Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées —

- Identifier les principaux acteurs du réseau professionnel du service pour connaître l'objet de leurs missions, faire connaître les missions des mandataires et le fonctionnement du service, informer et faire respecter les droits des personnes protégées.
- Rencontrer les autres intervenants pour identifier les besoins et attentes des personnes protégées, définir le périmètre d'intervention de chacun, coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets.
- Développer, faire évoluer et formaliser certains partenariats institutionnels par le biais de chartes de coopération ou de conventions en fonction des besoins identifiés.
- Mutualiser les réflexions et/ou les ressources avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux du réseau.





# *Annexes*

## **ANNEXE 1** ÉLÉMENTS D'APPROPRIATION DE LA RECOMMANDATION

Les présentes recommandations sont des repères non exhaustifs. L'intérêt de la recommandation est d'être un outil de réflexion permettant un dialogue au sein du service sur la mise en œuvre concrète du droit à la participation des personnes. À partir d'un état des lieux, il convient d'identifier les points forts et ceux qu'il serait nécessaire d'améliorer dans les pratiques actuelles.

Le questionnement ci-après vise à l'appropriation du contenu de la recommandation par les membres de l'équipe.

### **Vous êtes mandataire, quelles sont vos pratiques ?**

Les personnes protégées sont-elles informées de façon adaptée de leurs droits et du cadre d'exercice de la mesure ? Les proches et les autres professionnels intervenants sont-ils informés des droits des personnes protégées ?

Les conditions d'exercice du mandat sont-elles personnalisées en fonction des besoins et attentes des personnes ?

Les personnes sont-elles informées et associées aux aspects relatifs à la gestion budgétaire et patrimoniale ?

Le cadre des rencontres (fréquence, lieu...) est-il propice à l'information et à l'expression des personnes ?

Les personnes sont-elles informées des modalités de médiation amiable et de recours judiciaires ? Un tiers est-il sollicité en cas de difficultés dans l'exercice de la mesure ?

Les personnes protégées sont-elles informées de l'existence d'instances de participation collective (réunion, enquête par questionnaire...) ? Sont-elles sensibilisées à l'intérêt d'y participer ?

### **Vous êtes cadre ou directeur, quelles sont vos pratiques ?**

La valorisation de l'autonomie et le droit à la participation des personnes font-ils partie des références collectivement partagées par les professionnels ?

Les professionnels disposent-ils des compétences requises pour mettre en œuvre ces droits ?

Existe-t-il des espaces de réflexions collectives pour les professionnels ?

Le service est-il organisé afin d'être accessible et de permettre la continuité de l'exercice de la mesure ?

Le service sensibilise-t-il les autres professionnels intervenant auprès des personnes protégées sur les droits des personnes protégées ?

Existe-t-il, au niveau du service, des procédures de médiation et un traitement systématique des plaintes et des conflits ?

Les personnes protégées sont-elles consultées sur le fonctionnement du service ? Cette participation a-t-elle permis de construire des pistes d'amélioration du fonctionnement du service ?

Les outils existants (recueil des plaintes, réclamations et suggestions, enquêtes, groupes...) sont-ils adaptés ?

Les professionnels du service sont-ils informés et sensibilisés à l'intérêt d'une telle démarche ?

## ANNEXE 2 GLOSSAIRE

- ANDP : Association Nationale des Délégués à la Protection
- ANJI : Association Nationale des Juges d'Instance
- CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
- CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
- CVS : Conseil de la Vie Sociale
- CNAPE : Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant
- DIPM : Document Individuel de Protection des Majeurs
- EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
- ESAT : Établissement et Service d'Aide par le Travail
- ESSMS : Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
- FNAT : Fédération Nationale des Associations Tutélaires
- MDJ : Maison du Droit et de la Justice
- MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
- SSAD : Service de Soins À Domicile
- SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- UDAF : Union Départementale des Associations Familiales
- UNAF : Union Nationale des Associations Familiales
- UNAPEI : Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

## **ANNEXE 3** FICHE TECHNIQUE : GROUPE D'EXPRESSION ET RÉUNIONS INSPIRÉES DES CONSEILS DE LA VIE SOCIALE

### La préparation du groupe : quelques questions à se poser

- ▶ Quels sont les objectifs de la réunion ?
- ▶ Qui sont les personnes protégées invitées à participer ?

Les personnes protégées invitées à participer à la réunion sont définies en fonction des objectifs de la réunion.

Une réunion d'information ou de consultation peut être organisée avec un grand nombre de personnes. Ce n'est pas le cas d'une réunion de co-construction qui s'apparente davantage à un groupe de travail où il s'agit de construire des outils ensemble. Il convient d'ajuster le thème de la réunion aux problématiques des personnes protégées et à leurs préoccupations préalablement recueillies.

Ainsi, plusieurs possibilités existent :

- l'ensemble des personnes peut être invité. Ceci paraît difficile si l'ensemble des personnes répond positivement à l'invitation. Cependant, le nombre de participants reste en général raisonnable ;
- un tirage au sort des majeurs est organisé. Un nombre de participants est dans ce cas préalablement défini ;
- un groupe de personnes est composé en fonction des problématiques à interroger (travailleurs en ESAT, personnes sous curatelle, personnes âgées...);
- des personnes cooptées par les mandataires en fonction de leur capacité à pouvoir participer à la réunion et du sujet questionné sont sollicitées ;
- les personnes volontaires ayant répondu positivement à la proposition de participer à une réunion de ce type, lors d'une enquête de satisfaction par exemple, sont contactées.

## ILLUSTRATIONS

*Un service a constitué un petit groupe de co-construction pour travailler sur la notice d'information. Des usagers à même de participer ont été cooptés par les professionnels. Deux réunions d'1h30 ont été organisées avec 13 usagers et 6 professionnels. Ils ont étudié ensemble le fond et la forme du document et produit un outil plus adapté et plus compréhensible.*

*Un service a choisi de consulter les usagers sur les différents outils de la loi du 2 janvier 2002. L'ensemble des usagers ont été conviés à participer par courrier.*

► **Comment désigner des représentants lorsqu'il s'agit d'une réunion inspirée du Conseil de la vie sociale ?**

Les représentants peuvent être :

- l'ensemble des personnes qui se portent volontaires, lorsque celles-ci ne sont pas trop nombreuses ;
- choisis par tirage au sort parmi les personnes volontaires ;
- élus par les personnes protégées ;
- désignés par les professionnels. Ce mode de désignation possède une limite importante, la personne protégée pouvant être dans une position délicate vis-à-vis du service qui l'a désignée, et n'a pas la force de la légitimité d'une élection.

Lorsque le choix des représentants se fait par tirage au sort, parmi les volontaires ou par le biais de l'élection, veiller à ce que l'ensemble des majeurs soient sollicités pour se porter candidat ou participer au vote afin que les représentants bénéficient d'une réelle légitimité.

Les différentes modalités de désignation des représentants sont précisées dans l'acte portant création de ces instances et/ou dans le règlement de fonctionnement.

*Un service a choisi de mettre en place un Conseil des Bénéficiaires inspiré du fonctionnement des CVS. Une réunion de lancement a été organisée. Un courrier d'information, sous forme d'invitation, a été transmis à l'ensemble des usagers (environ 2 000) par l'intermédiaire des mandataires. Aucune information écrite détaillée n'était précisée sur l'objet de cette instance. Le mandataire a pu parfois les renseigner sur cette question. 2 assemblées constitutives ont eu lieu invitant les 130 personnes qui s'étaient désignées comme intéressées. 60 personnes se sont déplacées. Les réunions se sont tenues l'après-midi. Elles ont été surtout l'objet de débat sur les préoccupations personnelles des majeurs. Le président du conseil d'administration, le directeur et quelques professionnels étaient présents. À l'issue de ces réunions, les personnes intéressées pour faire partie du Conseil des Bénéficiaires ont inscrit leur nom sur un papier qu'ils ont placé dans une urne. Un tirage au sort a ensuite désigné les 15 personnes représentant l'instance. 3 personnes ont été ajoutées à ces 15 personnes compte tenu de leur motivation et de leur déception de ne pas avoir été tirées au sort. Un président, un vice-président et un secrétaire ont ensuite été désignés. Le Conseil est renouvelable par tiers.*

#### ► Comment informer les personnes protégées de l'objet de la réunion ?

Cette information adaptée est faite par le biais :

- d'une invitation par courrier. Celle-ci est nominative afin que la personne se sente davantage concernée. Veiller à ce qu'elle ne soit pas perçue comme une convocation obligatoire ;
- d'une information orale par les mandataires lors d'une visite ou d'un appel téléphonique ;
- d'un affichage au sein de la permanence ;
- du journal d'information le cas échéant.

Elle est délivrée au plus tard 7 jours avant la tenue de la réunion.

L'information précise la date et l'heure, les objectifs de la réunion, l'ordre du jour détaillé ainsi qu'une invitation à répondre quant à sa présence. Il peut être opportun de téléphoner aux participants la veille de la réunion pour rappeler l'évènement, les personnes protégées pouvant avoir des difficultés de repérage dans le temps.

### ► Comment définir des règles de fonctionnement ?

Établir un règlement de fonctionnement est particulièrement indiqué pour les réunions inspirées des CVS. Les professionnels peuvent appliquer les décrets n° 2004-287 du 25 mars 2004 et n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 régissant les CVS.

Ils prévoient notamment la composition, les modalités d'élection/désignation des membres, la durée des mandats et le renouvellement, les modalités d'élection du président et du vice-président, les compétences, les relevés de conclusion.

Concernant le règlement de fonctionnement et/ou l'acte institutif des autres formes de participation, les professionnels se réfèrent aux articles D311-22, D311-23, D311-24 et D311-27 du CASF.

## Le déroulement du groupe : quelques questions à se poser

### ► Comment animer la réunion ?

- Favoriser la convivialité en prévoyant un temps de présentation des participants, et éventuellement un moment de convivialité en début ou en fin de réunion ;
- aménager l'espace afin de favoriser les échanges ;
- rappeler l'objet de la rencontre et son ordre du jour en début de réunion. Préciser si nécessaire qu'il n'est pas prévu d'aborder les situations singulières, même si les cas particuliers sont l'occasion de développer des informations générales. Il est requis de chercher l'équilibre entre débats généraux et cas particuliers ;
- cadrer la réunion. Il est opportun de proposer des questions ouvertes en fin de réunion pour que les personnes abordent des sujets non inscrits à l'ordre du jour ;
- rappeler les règles de confidentialité, bienveillance et authenticité des échanges à chaque fois ;
- clarifier les modes de décision après la réunion, c'est à dire l'impact de leur parole sur l'évolution du fonctionnement du service ;
- favoriser la circulation de la parole. Éviter les questions-réponses entre professionnels et personnes protégées. Soutenir les personnes protégées ayant plus de difficultés ou n'osant pas s'exprimer, en veillant notamment à ce que certaines ne monopolisent pas la parole ;
- choisir les animateurs parmi les professionnels et/ou les personnes protégées ;
- adapter la durée de la réunion en fonction des capacités de concentration des personnes, des pauses pouvant être aménagées.

### ► La transmission du compte-rendu

La diffusion, par courrier, affichage au service, à l'oral..., est rapide pour entretenir la dynamique d'implication des personnes protégées et des professionnels.

## **ANNEXE 4** FICHE TECHNIQUE : ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

### La construction du questionnaire : quelques questions à se poser

- ▶ **Quels sont les objectifs du questionnaire ?**
  
- ▶ **Quel est le panel des personnes destinataires du questionnaire ?**

L'échantillonnage est défini en fonction des objectifs et des thématiques de l'enquête et des moyens logistiques du service.

Le panel peut être :

- l'ensemble des majeurs. Ceci n'est pas toujours réalisable dans les grands services pour des raisons logistiques. Toutefois, les taux de retours étant généralement faibles, un envoi en grand nombre assurera un minimum de réponses exploitables ;
- un tirage au sort / choix aléatoire à partir de la liste de l'ensemble des personnes relevant du service ;
- un panel représentatif du public (type de mesure, âge, établissement/domicile...) ;
- un panel ciblé en fonction de la thématique ;
- les proches et les partenaires si cela s'avère nécessaire et en fonction des thèmes abordés.

Il apparaît judicieux de ne pas transmettre le questionnaire aux personnes protégées pour lesquelles une telle consultation n'aurait pas de sens ou risquerait de perturber.

- ▶ **Comment rendre le questionnaire accessible ?**
  
- Limiter le nombre de questions afin que les personnes ne se découragent pas ;
- poser des questions courtes, simples, concrètes et éviter les questions trop générales ;
- utiliser, par exemple, des smileys ou des pictogrammes pour illustrer les choix de réponses tout en veillant à ce qu'ils ne soient pas infantilisants.
- .../...

Le questionnaire est testé auprès de quelques personnes protégées pour vérifier la compréhension des questions et auprès de certains mandataires n'ayant pas participé à son élaboration.

### ► Faut-il proposer des questions ouvertes ou fermées ?

Le choix des questions se fait en fonction des thématiques et des objectifs du questionnaire.

Les questions fermées sont plus aisées à remplir et plus faciles à exploiter. Elles permettent de mesurer la satisfaction.

Les questions ouvertes sont utiles pour que les personnes consultées proposent des pistes d'amélioration, ceci rend la démarche plus constructive. Un matériel plus qualitatif est recueilli. Il peut également être envisagé une partie d'expression libre.

#### ILLUSTRATIONS

*Un service a panaché les questions ouvertes et les questions fermées :*

- *Question fermée : « Souhaitez-vous l'amélioration des modes d'information du service ? ». 32 % des usagers répondent non, et 64 % répondent oui.*
- *Question ouverte : « Si oui, lesquels ? ». Exemple de réponse : Une messagerie internet serait efficace.*

*Un service a interrogé les personnes protégées : « Quelles modifications vous semblent importantes pour les documents ? ». Les réponses apportées : Ajouter des pictogrammes. Une écriture plus grande. Des explications à l'oral. Perturbés de recevoir ces documents. Non compréhension des documents.*

### La diffusion du questionnaire : quelques questions à se poser

#### ► Comment favoriser l'implication des personnes protégées ?

La diffusion de l'enquête est accompagnée d'une information préalable précisant l'objet de la consultation, la garantie de l'anonymat et son calendrier prévisionnel. Celle-ci se fait par un courrier joint au questionnaire, par téléphone, par voie d'affichage au niveau du service, lors d'une réunion d'expression, dans le journal interne... Un numéro de téléphone où les personnes pourraient disposer de renseignements complémentaires sur l'enquête peut être précisé.

*Un questionnaire a été envoyé aux personnes suivies. Un courrier joint précisait qu'elles pouvaient s'adresser au secrétariat pour disposer d'explications. Plusieurs majeurs ont appelé.*

*Les personnes protégées ont été accompagnées par un stagiaire pour remplir le questionnaire. Un panel représentatif de 100 personnes a été choisi. Le stagiaire les a contactées au préalable par téléphone afin de leur expliquer la démarche et de convenir d'un rendez-vous à leur domicile.*

La multiplication des moyens de diffusion du questionnaire favorise l'implication et augmente le taux de réponses. Ils peuvent être remis par le mandataire lors d'un rendez-vous, envoyés par mail ou par courrier, mis à disposition au niveau du service (par exemple dans la salle d'attente, au comptoir de l'accueil), etc. Les professionnels de l'accueil ont un rôle d'information auprès des personnes protégées et disposent d'un pouvoir mobilisateur important.

► **Qui accompagne les personnes n'étant pas en mesure de remplir seules le questionnaire ?**

Certaines personnes protégées sont accompagnées par un tiers pour répondre à l'enquête. Ce peut être :

- un proche (familial ou un intervenant professionnel extérieur au service). Il existe cependant un risque que les réponses apportées soient davantage celles de la personne qui complète le questionnaire que celles réellement exprimées par la personne destinataire du questionnaire ;
- un professionnel du service (responsable qualité, stagiaire, secrétaire, personnel administratif...). Il peut être identifié comme acteur du service. Cette solution présente le danger de recueillir des réponses biaisées du fait de cette caractéristique, mais elle a l'avantage de mettre en confiance la personne protégée qui pourra s'exprimer librement, voire poser des questions sur le service ;
- un prestataire. Il garantit l'anonymat total des réponses et une plus grande objectivité. Toutefois, les personnes peuvent avoir des difficultés à être en confiance et s'exprimer avec une personne totalement étrangère.

*Un service a choisi de faire appel à un prestataire extérieur pour l'élaboration et la passation des questionnaires. Le chef du service précise : « C'est bien que ce soit un tiers qui ait réalisé cette étude. On est trop en lien avec la personne, on est dans une relation de pouvoir ».*

#### ► Comment garantir l'anonymat des réponses ?

Les personnes peuvent craindre que des mesures soient prises à leur encontre si les réponses au questionnaire ne sont pas positives. Il n'est pas pertinent que le questionnaire soit remis au mandataire, ni qu'il soit transmis par mail, ceci ne garantissant pas l'anonymat des réponses.

Le recueil des questionnaires peut se faire de deux façons : dépôt dans une urne au niveau du service ou envoi par courrier (dans ce cas, le service doit prévoir une enveloppe pré-timbrée au moment de l'envoi du questionnaire).

## **ANNEXE 5** FICHE TECHNIQUE : RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

### ► Comment recueillir les plaintes, les réclamations et les suggestions ?

Il existe différents circuits de recueil des plaintes, des réclamations et des suggestions :

- courriers adressés aux mandataires, au chef de service, au directeur, au juge des tutelles. Ces courriers sont rédigés à l'initiative des personnes protégées, des proches ou des partenaires ;
- informations orales adressées aux mandataires, au standard téléphonique ;
- réponses à des formulaires de type « fiche incident », « fiche réclamation », un cahier de doléances, de suggestions, une boîte à idées... ;
- .../...

Lorsque les professionnels mettent en place des fiches incidents, des boîtes à idées :

- travailler la forme du support afin qu'il soit attrayant et engageant ;
- proposer aux personnes de s'identifier à la fin de la fiche sans que cela ne soit rendu obligatoire ;
- les mettre à disposition sur le comptoir de l'accueil du service, le site internet... ou les transmettre, à la demande des personnes protégées, par l'intermédiaire du mandataire, de la personne chargée de l'accueil, ou de toute autre personne en lien avec le service ;
- animer l'espace d'accueil pour soutenir l'implication des personnes et les encourager à utiliser les supports laissés à disposition. Ce travail d'animation est mis en œuvre par les professionnels de l'accueil soutenus par la direction dans cette mission.

### ► Comment traiter les réclamations et les suggestions ?

Le service définit des modalités de traitement des réclamations et des suggestions :

- Comment analyser le contenu des plaintes/suggestions (que faire des propos incohérents, insultants ?...) ?
- Qui y répond (mandataire, chef de service, direction...) ?
- Comment (par écrit, à l'oral...) ?
- Dans quels délais ?
- Qui effectue le suivi des réclamations/suggestions et leur analyse globale (direction, responsable qualité...) ? Et comment ?

## ILLUSTRATION

*Un service mandataire a créé une fiche « incident » permettant aux personnes de faire part des dysfonctionnements qu'elles auraient relevés au sein de la structure. Ces fiches sont récoltées par le mandataire, la personne en charge de l'accueil ou la direction. Elles peuvent aussi être envoyées par courrier. Les réclamations sont ensuite étudiées par la direction qui prend le soin de répondre à l'utilisateur quand il a indiqué son identité. Lorsqu'un dysfonctionnement est régulièrement constaté, la direction réfléchit avec les professionnels à l'élaboration d'une nouvelle procédure pour y remédier. Si le problème relevé par un/des usagers concerne un mandataire en particulier, la direction invite le professionnel et réfléchit avec lui à la résolution de la difficulté. Dans tous les cas, la direction examine l'ensemble des plaintes/remarques/suggestions et l'inclut dans la réflexion globale du projet de service.*

## ANNEXE 6 AUTRES FORMES DE PARTICIPATION AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE : QUELQUES ILLUSTRATIONS

### ► Un journal des personnes protégées

ILLUSTRATION

*Dans un service, un journal a été créé par un groupe de majeurs afin de mettre en contact les usagers et créer une dynamique. Le journal est un relais d'information. Les personnes protégées peuvent poser leurs questions et le groupe des usagers rédacteurs du journal y répond. Les professionnels peuvent apporter des précisions concernant l'exercice des mesures et prendre connaissance des interrogations et préoccupations des personnes relevant de leur service. La Commission « Journal » réunissait au départ 6 à 7 bénéficiaires. Aujourd'hui ils sont plus nombreux car d'autres usagers souhaitent désormais faire partie de cette instance comme rédacteur, dessinateur... « Il existe certes des règles générales de fonctionnement, cependant, il est important de laisser la place à toutes les initiatives qui peuvent naître. La liste des participants n'est donc pas figée ». Tous les majeurs sont destinataires du journal. Compte tenu des frais d'affranchissement, en pratique, ce sont les délégués qui remettent les exemplaires directement aux majeurs, lors de leur visite à domicile mensuelle. Un coupon permet d'écrire au journal pour que le Conseil réponde.*

*La rédaction des articles est participative : les usagers rédigent ensemble, discutent des termes à choisir. L'article est rédigé en concertation avec tous les membres lors d'une réunion spécifique. En outre, les membres de la commission peuvent se déplacer pour chercher les réponses à des questions spécifiques. Par exemple, ils s'interrogent sur les modalités de traitement du courrier. Ils rencontrent les professionnels responsables de cette tâche. Un article est en cours de rédaction à ce propos et sera édité dans le prochain Journal des Bénéficiaires.*

*Aujourd'hui, il n'y a pas encore eu d'analyse sur la perception de ce journal par les bénéficiaires du service. Certains en ont fait des retours positifs et attendent le prochain numéro avec impatience. D'autres, n'ayant pas compris l'ensemble des articles ont été mis en difficulté. Certains ne se sentent pas concernés.*

### ► Des journées portes ouvertes

ILLUSTRATION

*Un service a organisé une journée portes ouvertes. La présentation de l'association a été réalisée, puis une visite des locaux. Les personnes étaient vivement intéressées. Beaucoup ne viennent pas au service d'ordinaire, celui-ci étant très mal desservi. Ils ont donc vu concrètement le lieu de travail de leur délégué, les bureaux, l'organisation du service. Ils ont pu prendre conscience que les délégués ne travaillent pas seul mais en équipe. Ceci leur a permis de comprendre les délais dans certains paiements. Ils ont appréciés de voir physiquement les remplaçants de leur délégué en cas d'absence, de mettre un visage sur les personnes qui répondent au téléphone. En outre, cela a favorisé les échanges entre majeurs. Une délégué explique : « Pour nous professionnels, cette journée nous a permis de nous repositionner, de positiver notre regard sur les personnes. Au jour le jour, on ne s'appuie pas forcément sur leurs potentialités. Cette initiative a favorisé notre rôle dans l'acceptation de la citoyenneté de la personne. C'est important que leur parole soit entendue. On a donc questionné notre place et notre rôle. » Des majeurs témoignent : « Quand il y a eu la réunion, je ne connaissais pas les bureaux, j'étais contente de les voir » ; « J'ai vu des secrétaires qui répondent aux clients » ; « J'aimerais bien d'autres réunions comme ça. Je suis toute seule, je ne vois personne. J'aime bien voir du monde ».*

### ► La participation des personnes protégées au conseil d'administration d'une association

ILLUSTRATION

*Une association a prévu dans ses statuts la possibilité pour les majeurs d'être adhérents. Ils sont aujourd'hui 30. Ils sont destinataires du rapport moral de l'association et de tous les documents officiels. Les mandataires informent les usagers de ce droit.*

## **ANNEXE 7** FICHE TECHNIQUE : CONTENU ET MODALITÉS D'ÉLABORATION D'OUTILS ÉCRITS ADAPTÉS

### ▶ Quel contenu et quelle forme donner aux documents à destination des personnes protégées <sup>42</sup> ?

- Rédiger des documents simples et courts en évitant les redondances entre les supports (notice, charte et règlement...).
- Choisir des mots concrets et en évitant les termes juridiques, techniques et les abréviations.
- Construire des phrases courtes à la forme active.
- S'adresser directement à la personne.
- Utiliser des pictogrammes, des images et éventuellement des photos en veillant à ce qu'ils ne soient pas infantilisants.
- Utiliser différents registres (écrits, pictogrammes...) sur un même document ou en élaborer plusieurs afin de répondre aux problématiques du public suivi par le service.
- Créer une mise en page claire (contraste suffisant entre la forme et le fond, document aéré, avec des couleurs...). Choisir une police simple et de taille suffisante.
- Éviter les mots coupés, les énumérations, les polices différentes...

### ▶ Comment élaborer les documents ?

- Associer les personnes protégées volontaires à la rédaction des documents. Elles peuvent être associées par le biais des groupes participatifs, de questionnaires sur les documents... A minima, il peut être opportun de « tester » auprès de quelques personnes protégées les supports écrits réalisés.
- Solliciter les professionnels volontaires dans la conception ou la révision des documents sous forme de groupes de travail.
- Mutualiser les réflexions avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux.

---

<sup>42</sup> UNAPEI. Guide pratique de l'accessibilité. Paris : UNAPEI, 2009. pp. 55-59. Disponible sur : <http://www.unapei.org/IMG/pdf/GuidePratiqueAccessibilite.pdf>.

## **ANNEXE 8** CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE

### **Article 1<sup>er</sup> : Respect des libertés individuelles et des droits civiques**

Conformément à l'article 415 du Code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

### **Article 2 : Non-discrimination**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

### **Article 3 : Respect de la dignité de la personne et de son intégrité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

### **Article 4 : Liberté des relations personnelles**

Conformément à l'article 459-2 du Code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parents ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

### **Article 5 : Droit au respect des liens familiaux**

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

### **Article 6 : Droit à l'information**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- la procédure de mise sous protection ;
- les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

### **Article 7 : Droit à l'autonomie**

Conformément à l'article 458 du Code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ».

Conformément à l'article 459 du Code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du Code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

### **Article 8 : Droit à la protection du logement et des objets personnels**

Conformément à l'article 426 du Code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée ».

### **Article 9 : Consentement éclairé et participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

#### **Article 10 : Droit à une intervention personnalisée**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

#### **Article 11 : Droit à l'accès aux soins**

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

#### **Article 12 : Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne**

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du Code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du Code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du Code civil, « *les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom* », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « *Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement* ».

#### **Article 13 : Confidentialité des informations**

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

## ANNEXE 9 ÉLABORATION DE LA RECOMMANDATION

La méthode retenue est celle du consensus formalisé.

Des travaux sont réalisés préalablement à la rédaction du projet de recommandation :

- une analyse de la documentation sur le thème de la participation dans le cadre de la protection juridique ;
- des entretiens avec des professionnels, des personnes ressources, et des personnes protégées ;
- des groupes de professionnels et de personnes protégées dans trois régions (Bretagne, Pays de Loire, Midi-Pyrénées) sur les pratiques en cours relatives à la participation.

À l'issue de ces travaux préalables, un projet de recommandations est produit par un groupe de travail.

Cette production est soumise à un groupe de cotation qui donne son avis sur chaque proposition de recommandation en précisant son degré d'accord et de désaccord sur une échelle graduée.

Suite à ce groupe, une nouvelle version du projet de recommandation est proposée à un groupe de lecture chargé de veiller à la lisibilité et la cohérence du document.

Les différents groupes sont composés de professionnels de services mandataires, de personnes ressources, de représentants des usagers.

Le projet de recommandation fait ensuite l'objet d'une analyse juridique.

Le projet de recommandation ainsi finalisé est soumis aux instances de l'Anesm.

## ANNEXE 10 PARTICIPANTS

### Équipe projet de l'Anesm

- Elise GATESOUBE, chef de projet
- Aurélie MARTIN, chef de projet
- Aline METAIS, chef de projet
- Mireille BERBESSON, chef de projet
- Thérèse HORNEZ, responsable du service Recommandations
- Mahel BAZIN, chargé d'études
- Patricia MARIE, documentaliste
- Yaba BOUESSE, chargée de communication

### Enquête de terrain

- **Services ayant participé aux groupes de professionnels et d'utilisateurs organisés et animés par le cabinet EQR :**  
**Bretagne :** ACAP (22), APASE (35), APM 22, ATI (35), ATP (29), CCAS de Plouay (56), MSA Tutelles, UDAF Finistère (29), UDAF Côtes d'Armor (22).  
**Pays-de-Loire :** UDAF du Maine et Loire (49), UDAF de Vendée (85), UDAF de Loire Atlantique (44), CRIFO (44), ATI Loire Atlantique (44), ATMP ST Nazaire (44), UDAF de la Sarthe (72), Confluence Sociale (44), CJC (49), ATADEM (49), ARIA 85.  
**Midi Pyrénées :** APAJH 81, UDAF 32, CCAS de Toulouse (31), UDAF 46, APAJH 31, AT 81, AT 32, AT Occitania (43), AT 65, UDAF 31, UDAF 82, UDAF de l'Aveyron (12), ATAL (12), ALISE (46).
- **Services mandataires sollicités pour des entretiens avec les professionnels et les personnes protégées :** ATIVO (95), TUTELIA (77), Ariane Falret (75), UDAF 91, ATINORD (59), APAJH (86), ATPC Béthune (62), Géranto Sud (34), ALSEA (87), GRIM (69), APASE 35, UDAF 89, APSJO (60), ASIHAL 23.
- **Associations et conseils d'utilisateurs sollicités :** Association Advocacy (75), Association « Nous Aussi » (75), CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies) (75), Citoyennage (94).
- **Fédérations, associations professionnelles, personnes ressources :** FNAT (75), UNAF (75), UNAPEI (75), CNAPE (75), ANDP (75), Centre d'Éthique Médicale et Unité HaDePas (handicap, dépendance et participation sociale) de l'Université Catholique de Lille (M. ROUTIER et M. COBBAULT) (59), GCSMS Fil Rouge (35), Centre gérontologique « Les abondances » (92).

## Groupe de travail

- **Jean CARRERE**, vice-président, Comité départemental des retraités et personnes âgées (Coderpa 24), Dordogne
- **Laure CHAMBON**, délégué mandataire, Association nationale des délégués et personnels des services de tutelles (Andp), Paris
- **Françoise CHARRIER**, déléguée générale du Groupement d'étude des services de tutelles de l'Ouest (Gesto), directrice service Association sauvegarde 85, La Roche Sur Yon, Vendée
- **Sabine DENAIN**, chef de service, Association de protection sociale et juridique de l'Oise (Apsjo), Nogent sur Oise, Oise
- **Benoît EYRAUD**, chercheur en sciences sociales, maître de conférences à l'Université de Lyon, Rhône
- **Yvon GERVY**, administrateur, Union nationale des amis et des familles des malades mentaux (Unafam), Paris
- **Georges MARESIANO**, directeur de service, Atinord, Lille, Nord
- **Jean-Marc OUDET**, délégué mandataire, Association tutélaire des Vosges (ATV), Epinal, Vosges
- **Emilie PECQUEUR**, juge d'instance chargée du service des tutelles à Arras, présidente de l'Association nationale des juges d'instance (Anji), Arras, Pas-de-Calais
- **Stéphane PERUQUE**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Centre hospitalier de Niort, Deux-Sèvres
- **Mireille PRESTINI**, directrice, Centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptées (Creai Nord Pas-de-Calais), Lille, Nord
- **Sophie QUERIAUD**, directrice générale, Association pour l'innovation, l'insertion et l'accompagnement en Limousin (Asiial), Guéret, Creuse
- **Luc ROCHER**, responsable de service, Union départementale des associations familiales (Udaf 14), Caen, Calvados
- **Bernadette SENANT**, administratrice, Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés (Unapei), Brest, Finistère
- **Isabelle VIAL**, directrice du Pôle protection juridique des majeurs, Udaf 94, Boissy Saint Léger, Val-de-Marne

## Groupe de cotation

- **Pascal ARRIBE**, directeur, Association tutélaire du Val d'Oise (Ativo), Saint-Gratien

- **Corinne BERGER**, directrice, Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs Udaf Finistère
- **Anne CARON DEGLISE**, conseillère à la Cour d'appel de Paris, magistrat délégué à la protection des majeurs, président honoraire de l'Anji, Paris
- **Claudy GUILLON**, directeur, Service de protection des majeurs, Association pour adultes et jeunes handicapés (Apajh 31), Toulouse, Haute-Garonne
- **Yann Le BERRE**, responsable projets « Évaluation et qualité », Unapei, Paris
- **Eric LESOUF**, directeur, Association départementale pour l'éducation et l'insertion-action d'aide aux personnes protégées (Adei-Adpp), La Rochelle, membre du bureau de la Fédération nationale des associations tutélaires (Fnat), Paris
- **Hermen LUMINI**, directeur, Service mandataire à la protection des majeurs, Association Vosgienne pour la sauvegarde de l'enfance, de l'adolescence et des adultes (Sapj-Avsea), Golbey, Vosges
- **Bouchra MAKRANI**, chef de service mandataire à la protection des majeurs Ariane Falret, Paris
- **Michel PUCHEU**, directeur, Sauvegarde de l'enfance à l'adulte du Pays Basque (Seapb), Bayonne, Pyrénées-Atlantiques
- **Nicolas RUAND**, responsable du service des tutelles Udaf 85, La Roche-sur-Yon, Vendée
- **Philippe WAWRZYNIEC**, administrateur de l'Andp, Cahors, Lot

#### Groupe de lecture

- **Daniel ANGHELOU**, chef du bureau de la protection des personnes, Direction générale de la cohésion sociale (Dgcs), Paris
- **Patrick BERTHO**, directeur, AT Ille-et-Vilaine
- **Pierre BOUTTIER**, délégué Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (Mjpm), président Andp, Drôme
- **Sébastien BRETON**, responsable de la « Protection juridique », Unapei, Paris
- **Nathalie CARRASSET**, directeur général adjoint, Atinord, Nord
- **Marie-Thé CARTON**, représentante des usagers de l'Unapei
- **Hadeel CHAMSON**, chef du service juridique et de l'information, Fnac, Paris
- **Joëlle COHEN**, conseillère technique en travail social, Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (Ddcsp), Indre
- **Frédéric DOS SANTOS**, préposé d'établissement, Maison départementale de retraite de l'Yonne (MDRY), Auxerre

- **Martine DUTOIT**, directrice, Advocacy, Paris
- **Michel FOHRENBACH**, administrateur Union nationale des associations familiales (Unaf), membre du département économie, emploi, formation permanente, président de l'Udaf de l'Oise
- **Fabrice GZIL**, responsable du Pôle études et recherche, Fondation Médéric Alzheimer, Paris
- **Frédéric ITIER**, chef de service, Géranto Sud, Montpellier, Hérault
- **Danièle LANGLOYS**, présidente Autisme France, La Roquette Sur Siagne, Alpes-Maritimes
- **Karine LEFEUVRE DARNAJOU**, professeur de droit, École des hautes études en santé publique (Ehesp), Rennes, Ille-et-Vilaine
- **Dominique LEYGNAC**, Mjpm, vice-président Association nationale des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (Anmjpm)
- **Florence MARTIN**, responsable qualité, Agora Yonne, Udaf 89
- **Elisabeth PERREVE**, directrice, Société d'hygiène mentale du Sud-Est (SHM-SE) Marseille, membre du bureau de la FNAT, Paris
- **Marianne PINSOLLE**, conseillère technique, Centre régional d'études et d'actions sur les handicaps et les inadaptations (Creahi Aquitaine), Gironde
- **Cédric RAMAGE**, directeur adjoint, GRIM 69, Lyon, Rhône
- **Laurence RAMBOUR**, conseillère technique, Convention nationale des associations de protection de l'enfant (Cnape), Paris
- **Cédric ROUTIER**, directeur de l'Unité handicap, dépendance et participation sociale (HaDePas), Université catholique de Lille, Nord
- **Thierry VERHEYDE**, conseiller à la cour d'appel de Douai, magistrat délégué à la protection des majeurs, Nord

#### Autres contributeurs

- **Anne Le MOULLEC**, directrice, AT Ponant, Brest, Finistère
- **Daniel GOUPIL**, directeur général, Association pour l'action sociale et éducative (Apase), Rennes, Ille-et-Vilaine

#### Analyse juridique

- La vérification de la conformité juridique de ce document a été effectuée par **Maître Olivier POINSOT** et **Maître Marion PUISSANT**, avocats

Conception graphique : Opixido  
 Impression : Corlet Imprimeur, S.A. - 14110 Condé-sur-Noireau  
 Dépôt légal : juillet 2012  
 N° d'imprimeur : 133680

Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

*Téléphone* 01 48 13 91 00

*Site* [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

*Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables*

*Juillet 2012*



# ANNEXE 9

FICHE DE FONCTION : **DELEGUE(E) A LA PROTECTION DES MAJEURS**

Date de création : 25/10/2019  
Dernière Mise à jour : 25/10/2019

**CLASSIFICATION CONVENTIONNELLE  
(CCNT 1966)**

- **Filière** : Sociale et éducative
- **Regroupement** : Grille 1
- **Coefficient de référence** : 434

**FINALITES DU POSTE**

Prendre en charge des mesures de protection juridique des Majeurs confiées par le Juge des Tutelles ou la Cour d'Appel.  
En fonction du Mandat confié et en application du droit en vigueur, du projet associatif et du projet de service, assister ou représenter la personne protégée dans tous ou certains des actes de la vie civile tant dans la gestion de ses biens et de ses ressources que dans la protection de sa personne, en respectant sa volonté, ses droits et ses libertés.  
Le cas échéant, réaliser un accompagnement social et pénal, mener une action éducative pour permettre le plus d'autonomie possible.

**LIEN HIERARCHIQUE**

Sous l'autorité du Directeur de service et, en son absence prolongée, de l'adjointe de direction.

**RELATIONS FONCTIONNELLES**

- Relations permanentes avec les autres délégués et les membres du secrétariat.
- Coordination et supervision technique avec le Directeur, ou en son absence prolongée, l'adjointe de direction.

**CONDITIONS D'ACCES OU DE MAINTIEN DANS  
LE POSTE**

Titulaire d'un diplôme de niveau III, assorti du CNC (MJPM et/ ou MAJ), prestation de serment.

## ACTIVITES PRINCIPALES

*Si chacun des délégué(e)s se voit confier un portefeuille de suivis privilégié, la prise en charge de l'ensemble des dossiers est collective et solidaire et permet d'assurer la continuité des prises en charge et la sécurité de tous.*

*Selon la mesure de protection, le ou la délégué(e) assure une mission générale d'assistance et/ou de représentation et/ou d'accompagnement des personnes qui sont confiées au Service en tenant compte du cadre juridique et des procédures en vigueur dans le service.*

*Certains de ces actes supposent l'intervention du Directeur ou de son adjointe.*

**Sur l'ensemble de ses missions, le Délégué a la responsabilité d'assurer un reporting et/ou d'alerter le Directeur ou l'adjointe de direction en cas de risques graves ou anormaux pour la personne protégée ou pour le service.**

<b>ASPECTS PATRIMONIAUX ET BUDGETAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablir et suivre le budget des personnes protégées et maintenir son équilibre par une gestion stable de la vie courante (identification des ressources et des charges, liquidation de l'ensemble des droits, surveillance des échéances.</li><li>• Traiter les situations d'endettement.</li><li>• Identifier, valoriser et sécuriser le patrimoine (mesures conservatoires, visites régulières, consultation d'experts ou de professionnels, souscription d'assurances).</li><li>• Concourir à la réalisation et à l'actualisation de l'inventaire (recherche des titres de propriété, examen de FICOBA et FICOVIE, intervention le cas échéant, d'un commissaire priseur).</li><li>• Mener une action pédagogique et favoriser l'expression de la volonté de la personne protégée sur les aspects budgétaires et patrimoniaux (présentation des relevés de comptes - établissement du budget).</li><li>• Instruire et suivre les dossiers portant sur les droits réels des personnes protégées (demande de projets d'actes, estimations, requête au Juge, demande de pouvoirs.</li></ul>
<b>ASPECTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porter son concours à la prise de décision en matière de protection de la personne (instruction du dossier soumis au Directeur ou à son adjointe).</li><li>• Instruire et suivre les dossiers relatifs aux procédures pénales, sociales, civiles, juridiques (requête, examen des conclusions et projets, suivi des échéances, consultation d'avocats et représentation sur pouvoir du service aux auditions et audiences).</li><li>• Mener une action pédagogique et favoriser l'expression de la volonté de la personne protégée sur les aspects administratifs et juridiques.</li></ul>
<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET HUMAIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poser le bilan de la situation socio-économique d'une personne.</li><li>• Repérer et valoriser les valeurs, ressources, capacités de la personne et de son environnement.</li><li>• Assurer l'accueil téléphonique et physique, l'information de l'ensemble des majeurs protégés confiés au service ainsi que des tiers.</li><li>• S'assurer de conditions de vie dignes et sécurisées dans la mesure du possible et en respectant ses choix.</li><li>• Favoriser l'accès aux soins et l'orientation vers les dispositifs sociaux et médico-sociaux adaptés.</li><li>• Conformer la prise en charge aux dispositions de la loi 2002-2 (remise des documents, rédaction des DIPM et avenants conformément aux textes en vigueur et dans le respect de la parole de l'utilisateur).</li><li>• Assurer l'information précise et régulière du Juge (rapports,</li></ul>

	<p>courriers, diligences, réponse dans un délai raisonnable aux demandes d'informations) et se rendre aux convocations des juridictions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la confidentialité des informations collectées</li> <li>• Assurer et favoriser la continuité de la prise en charge (suivi social).</li> <li>• Assurer la tenue matérielle de son poste et du dossier du Majeur protégé conformément aux règles en vigueur dans le service.</li> </ul>
--	---

<b><u>ACTIVITES SPECIFIQUES</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une veille spécifique à son domaine d'activité.</li> <li>• Participer aux groupes de réflexion ou aux travaux « qualité » organisés dans le service.</li> <li>• Tâches de bureautique.</li> </ul>	

<b>COMPETENCES TECHNIQUES QUALITES PERSONNELLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitriser l'environnement juridique des mesures de protection : Code civil, CASF, CSP.....</li> <li>• Permis B indispensable</li> <li>• Maîtriser les techniques d'entretien, le champ comptable et budgétaire</li> <li>• Connaître l'organisation sanitaire, sociale, médico-sociale</li> <li>• Connaître les publics vulnérables</li> <li>• Maîtriser les outils bureautiques, la GED, le logiciel métier</li> <li>• Etre à l'aise à l'oral comme à l'écrit</li>   <li>• Autonomie et rigueur dans l'organisation</li> <li>• Sens du travail en équipe</li> <li>• Sens de l'écoute et de l'adaptation à un public diversifié</li> <li>• Capacité à prendre du recul</li> <li>• Réactivité</li> <li>• Bienveillance</li> <li>• Sens des responsabilités</li> </ul>
---	--

<b>CONDITIONS D'EXERCICE PROFESSIONNEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau au siège de l'association avec Intervention au domicile des personnes protégées.</li> <li>• Nombreux déplacements dans le cadre d'interventions multiples dans la même journée.</li> <li>• Autonomie dans l'organisation du travail.</li> </ul>
--	---



FICHE DE FONCTION :

## SECRETAIRES

Date de création : 25/10/2019  
Dernière Mise à jour : 25/10/2019

### CLASSIFICATION CONVENTIONNELLE (CCNT 1966)

- **Filière** : Administrative
- **Regroupement** : Technicien qualifié
- **Coefficient de référence** : 411

### FINALITES DU POSTE

- Prendre part à la prise en charge collective des majeurs protégés par des travaux à caractère administratif, bancaire et comptable.
- Prendre part à la gestion du service par des missions bureautiques et comptables.

### LIEN HIERARCHIQUE

Sous l'autorité du Directeur de service et, en son absence prolongée, de l'adjointe de Direction.

### RELATIONS FONCTIONNELLES

Relations permanentes avec les délégués et les membres du secrétariat – **sans aucun rapport de hiérarchie.**

### CONDITIONS D'ACCES OU DE MAINTIEN DANS LE POSTE

Niveau baccalauréat (minimum)

### ACTIVITES PRINCIPALES

*Si chacune des secrétaires se voit confier un portefeuille de suivis privilégié, la prise en charge de l'ensemble des dossiers est collective et solidaire et permet d'assurer la continuité des prises en charge.*

### COURRIERS

#### Courrier entrant :

- Réceptionner le courrier y compris en la forme recommandée.
- L'orienter (vers le majeur protégé si courrier personnel ou en cas de mainlevée / vers le tiers compétent si décès ou transfert).
- L'ouvrir, le scanner (et le cas échéant le remettre au délégué si formulaire) et le classer dans le programme GED de manière adaptée après n'avoir pris connaissance que des éléments strictement indispensables à son attribution. Classer les originaux dans la pochette du jour.
- Supprimer sans délai tout courrier comportant des codes de connexion bancaire. Remettre sans les avoir scannés les documents présentant un caractère médical ou sanitaire.

<p><b>COURRIERS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre au directeur ou à l'adjointe de direction les documents concernant le service.</li> <li>• Entreprendre toutes les démarches nécessaires pour la bonne orientation d'un document (appel téléphonique au créancier, à l'organisme bancaire).</li> <li>• Assurer la plus stricte confidentialité en interne comme à l'extérieur du service des éléments constatés qu'ils concernent les majeurs protégés ou le service.</li> <li>• Lors de la transmission d'un nouveau dossier, créer le dossier sur NOVAXEL, préparer les courriers d'ouverture, transmettre à la direction une pochette avec les documents habituels.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>Courrier sortant :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affranchir le courrier conformément aux indications de l'expéditeur (courrier ordinaire – courrier urgent, courrier en la forme recommandée).</li> <li>• Superviser le retour des avis de réception, les rapprocher du courrier, assurer le classement.</li> <li>• Effectuer le règlement du coût des lettres recommandées en faveur du compte de l'Association depuis le compte des majeurs.</li> <li>• Assurer la collecte et l'envoi des avis d'impôt aux banques pour les LEP ainsi que les attestations d'assurance aux bailleurs, les prises en charge des vaccins grippaux aux Etablissements d'hébergement, comme les cartes mutuelle.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>Réexpédition de courriers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire valider auprès d'un bureau de poste les contrats de réexpédition transmis par la hiérarchie.</li> </ul>
<p><b>ORDRES DE PAIEMENT - RETRAITS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider de manière régulière les factures inférieures à 500 € présentées par les délégués après vérification du solde du compte, des références indiquées, du fournisseur.</li> <li>• Contresigner les télécopies au Crédit coopératif aux fins de retrait inférieur ou égal à 500 €.</li> <li>• Assurer à deux le transfert des espèces du crédit coopératif sur demande expresse des délégués ou de la hiérarchie et assurer la traçabilité des opérations.</li> <li>• Assurer le suivi des remises par les délégués en collectant les justificatifs.</li> <li>• Remettre les fonds et documents aux Majeurs protégés et/ ou partenaires qui se présentent au service.</li> <li>• Alerter sans délai la hiérarchie de toute difficulté ou anomalie constatée.</li> </ul>
<p><b>TACHES BANCAIRES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affecter de manière régulière et, au besoin après recherches, des codes nature aux sommes portées au crédit des comptes à vue des majeurs protégés.</li> <li>• Retranscrire sur le logiciel ASTEL les écritures comptables mentionnées sur les relevés bancaires.</li> <li>• S'assurer de la réception régulière des relevés bancaires et au besoin soumettre un courrier de demandes d'informations à la Direction</li> <li>• Alerter sans délai la hiérarchie sur toute opération anormale</li> <li>• Etablir au cours de la période de référence (01 à 07) les comptes-rendus de gestion après collecte des documents nécessaires.</li> <li>• Lors de la fin d'une mesure établir le compte rendu de gestion dans un délai raisonnable (un mois) après collecte des éléments nécessaires et rédiger le courrier d'envoi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre le compte de passage, collecter les justificatifs, assurer l'équilibre du compte par la saisie de contreparties, alerter la hiérarchie sur les opérations non rapprochées.</li> <li>• Préparer les chèques à encaisser par les majeurs protégés et suivre leur encaissement</li> </ul>
<b>SERVICE</b>	<p style="text-align: center;"><u>Outils de communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editer des cartes de rendez-vous, les documents remis aux majeurs protégés, mettre à jour les documents d'information affichés dans le service, assurer l'édition des fascicules d'AG.</li> <li>• Assurer la gestion et suivi de l'archivage</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>Achats :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le respect de l'enveloppe annuelle et d'un principe d'efficience, recenser les besoins et commander les fournitures administratives et d'entretien général courantes.</li> <li>• Assurer la réception et la vérification de la marchandise livrée (par une secrétaire qui n'a pas passé la commande).</li> </ul>

#### ACTIVITES SPECIFIQUES

- Participer aux groupes de réflexion ou aux travaux « qualité » organisés dans le service
- Tâches de bureautique

<b>COMPETENCES TECHNIQUES QUALITES PERSONNELLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacités rédactionnelles et comptables</li> <li>• Bonne maitrise du traitement de texte</li> <li>• Autonomie et rigueur dans l'organisation</li> <li>• Sens du travail en équipe</li> <li>• Grande discrétion.</li> </ul>
---	---

<b>CONDITIONS D'EXERCICE PROFESSIONNEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au siège de l'Association</li> <li>• Autonomie dans l'organisation</li> </ul>
--	--

