

Projet de service Adultes 2020 - 2025



21 AVRIL

**ASFA,
Créé par : le service Adulte**

In-03-65maj

Introduction

La législation prévoit l'actualisation du projet de service tous les cinq ans¹. Ce projet de service est le second depuis la création de l'ASFA. Ce processus s'inscrit, pour nous, dans une transformation profonde des modes d'accompagnement, d'interrogations de notre société sur le contenu de la protection des majeurs et une évolution récente de la législation qui renforce la responsabilité des mandataires.

Le premier projet de service construit en 2012 avait pour objectif de mettre en conformité le service², de servir de vecteur de communication³ et de fédérer les professionnels sur l'ensemble de leur fonctionnement⁴. Pour cela 3 objectifs avaient été fixés : garantir la continuité de service, rendre plus lisible notre intervention et faciliter le travail avec les partenaires. Ces objectifs ont été partiellement atteints.

Afin de développer certains aspects comme l'individualisation, l'autonomisation, les différents types de mesures, la communication autour du projet, les professionnels du service ont travaillé en 6 groupes, sur les attentes et obligations de la loi du 5 mars 2007, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2009. Les nombreuses critiques issues de différents rapports⁵ et les nouvelles orientations dans la loi de la protection juridique ont été intégrées dans la réflexion.

Ce travail nous a permis de réaliser qu'il faut différencier le projet de service de la mise en œuvre des mesures de protection ou d'accompagnement, afin d'élaborer une posture générale des professionnels du service, de mieux communiquer sur le contenu des mesures en interne et en externe, de valoriser les compétences des professionnels et d'intégrer de nouveaux dispositifs pour répondre aux différents enjeux de la protection des majeurs.

L'écriture de ce projet, pensé avec l'ensemble du service, doit poser ce que nous voulons faire advenir en lien avec le projet Associatif. Il intégrera donc un plan d'action qui s'étalera dans sa mise en œuvre sur les 5 ans à venir. Ce plan alimentera le Plan d'action général de l'ASFA ce qui permettra son suivi et évaluation par le COPIL qualité. Ci-dessous dans un tableau les différentes phases du projet.

¹ Article L311-8 du CASF : « Pour chaque établissement ou service social ou médicosocial, 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 ».

² Notamment sur l'ensemble des outils de la loi 2002-2

³ Vers l'extérieur principalement.

⁴ D'un point de vue technique, organisationnel, méthodologique.

⁵ Du Défenseur des droits, du CNCPPH, de la Cour des comptes, de la mission interministérielle sur l'évolution de la protection juridique des personnes conduit par Anne CARON-DEGLISE et enfin la mission d'information sur les droits fondamentaux des majeurs protégés rendu en juillet 2019.

Synthèse du projet

Ce projet reprend les bases de la loi du 5 mars 2007 et les avancées de la loi de mars 2019 en interrogeant le fonctionnement actuel du service. A travers cette analyse il fixe cinq objectifs au service, à développer jusqu'en 2025 :

- Le premier est de construire une homogénéité des interventions dans le respect de la législation très complexe de la protection juridique des majeurs.
- Le second est de réellement différencier les mesures de protection comme prévu par la loi
- Le troisième est d'individualiser les mesures de protection en prenant en compte le mode de vie de la personne et ses capacités, en lien avec son entourage, pour l'exercice de ses droits,
- Le quatrième est de repenser nos liens partenariaux et avec la famille, à travers la sécurisation partagée de la personne, l'exercice des droits, l'articulation de l'accompagnement juridique et de l'accompagnement social.
- Le cinquième en ayant une démarche proactive sur la gestion du patrimoine, des différents niveaux d'exercice des droits, et des moments de crises.

Pour cela quatre outils doivent être développés :

1. Un référentiel pour chaque type de mesure de protection intégrant : la temporalité de la mesure, les obligations légales concernant la mesure, les outils/documents pour chaque tâche, et la position du service quand cela est nécessaire
2. Un Projet Personnalisé de Protection composé d'une fiche appréciative de la situation de la personne et divers documents précisant les modalités de gestion active du patrimoine, la gestion des crises, les modalités partagées de sécurisation de la personne et l'exercice partagé des droits pour aller vers plus d'autonomie.
3. La participation de nos bénéficiaires à nos réflexions sur la qualité de nos interventions et la compréhension de nos documents.
4. Une organisation différente des métiers du service en pensant leur découpage/articulation selon des champs bien délimités (administratif, gestion comptable, financière, juridique...) avec la responsabilisation de chaque professionnel.

Ce projet, qui est en phase avec les préoccupations nationales des inter-fédérations du secteur de la protection des majeurs, sera accompagné d'un ensemble d'outils de communication pour sensibiliser nos partenaires, les familles et les personnes protégées à nos obligations, notamment celle impérative de ne pas aller au-delà de notre mandat en préservant l'articulation avec la protection sociale. Aujourd'hui le non-respect de ce mandat induit un isolement social de la personne, son nonaccès aux droits, et le place comme un citoyen de seconde zone alors que la mesure de protection doit justement l'aider à rester un citoyen à part entière.

Sommaire

Table des matières

Introduction	2
Synthèse du projet	3
Sommaire.....	4
I. Diagnostic et plan d'actions	6
A. Un bref historique des mesures de protection judiciaire des personnes majeurs.	6
B. Analyse de notre fonctionnement	10
1. La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ).....	11
2. Contenu légal des mesures de protection juridique	12
C. Posture de service.	19
3. Droits fondamentaux de la personne.....	22
4. De l'autonomie de la personne à l'autonomie de la protection.....	25
5. De la surveillance à la sécurisation de la personne	27
6. Gestion de crise anticipée.....	29
7. Le Projet Personnalisé de Protection (P.P.P)	30
D. Communication du service sur ses missions/ce projet	34
8. Communication avec les bénéficiaires	34
9. Communication du service sur son projet.....	36
E. Formalisation des partenariats	38
10. Le réseau	38
11. Le conventionnement.....	39
12. Plan d'action sur le partenariat.....	39
F. Evaluation du projet de service	40
II. Présentation de l'ASFA et du service Adultes.	41
A. Histoire de l'ASFA.....	41

B.	Présentation générale de l'Association	42
C.	Les activités gérées par l'Association	43
D.	Les services supports de l'Association.....	44
E.	Projet de l'Association	45
F.	Le Projet de la Direction	46
G.	Le Projet Architectural de l'ASFA	47
H.	Les moyens du service	49
1.	Les véhicules de service	49
2.	Les pratiques évaluatives du service et son engagement qualité	49
I.	Présentation du service Adultes	51
1.	Historique du service Adultes	51
2.	Organisation du service	52
J.	Mission, procédure et Cadre Légal des mesures exercées par le Service Adultes	54
1.	La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)	54
2.	Les mesures de protection juridique : Sauvegarde de justice, tutelle, curatelle	55
K.	Financement.....	61

I. Diagnostic et plan d'actions

A. Un bref historique des mesures de protection judiciaire des personnes majeurs.

(1) De la mise sous tutelle à la protection des droits

La tutelle avait comme fonction, depuis l'antiquité, à travers la maîtrise du patrimoine, de préserver le statut social, les intérêts de la famille. La tutelle est de ce fait confiée à la famille qui doit garantir le minimum vital à la personne en général mineur (tutela mulierum), prodigue (cura prodigi, curatelle des prodiges) ou souffrant de troubles mentaux (cura furiosi, « curatelle des fous »).

Avec les idéaux de la révolution Française, au 18^{ème} siècle la représentation de la personne vulnérable change portée par l'évolution de la psychiatrie, la montée des libertés individuelles et des droits de l'homme.

Néanmoins, jusqu'en 1968, cette protection est paternaliste et moraliste⁶. Le mode de vie et les dépenses de la personne protégée sont dictés par le tuteur. La législation sur la protection des majeurs correspond alors à celle sur la protection des mineurs. Le tuteur décide et oriente la personne sous tutelle et en bon père de famille il gère son patrimoine.

La loi du 3 janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs remodèle les anciens régimes de protection, tant du point de vue de leur forme⁷ que de leur esprit. Elle offre au majeur une protection continue dans deux cas de figure : l'altération de ses facultés personnelles d'une part, sa prodigalité, son intempérance ou son oisiveté d'autre part. Le législateur par le biais de différentes dispositions impose déjà dans ce texte le respect du principe de la liberté individuelle en limitant autant que possible l'intervention du tuteur à ce qui est nécessaire et en affirmant que seul l'exercice⁸ des droits et non leur jouissance⁹ est impactée¹⁰.

« Un dispositif initialement prévu pour protéger les biens d'une famille qui a évolué vers une gestion en bon père de famille du patrimoine de la personne, pour aboutir à la protection des biens et de la personne dans le seul respect de ses droits fondamentaux. »

⁶ <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2004-2-page-155.htm>

⁷ Trois mesures de protection civile sont instituées : la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle

⁸ La capacité d'exercice est l'aptitude à exercer (à mettre en œuvre) un droit dont on est titulaire sans avoir besoin de l'assistance ou de la représentation d'un tiers (Exemples : conclure des contrats, ester en justice). Il y a donc trois niveaux : posséder des droits, être apte à en disposer et être apte à les exercer.

⁹ La capacité de jouissance est l'aptitude légale d'une personne à être titulaire de droits généraux et à pouvoir en disposer librement. En droit, la jouissance est le fait de posséder une chose, d'être titulaire d'un droit et de pouvoir en user, s'en servir, en tirer des profits, des avantages (synonyme : libre disposition, usage, usufruit, bénéfice.).

¹⁰ Dans une société de droit il est nécessaire pour jouir de ses droits d'être capable de les exercer.

Le sous-titre de la réforme affiche d'ailleurs clairement l'ambition de « faire vivre deux principes essentiels : la protection de la personne concernée et le respect des libertés individuelles ».

Progressivement les droits sociaux issus du travail ne sont plus suffisants pour protéger l'ensemble de la population. C'est l'aide et l'action sociale qui viennent répondre à des problématiques d'exclusion du logement, de l'emploi, de la santé.... Une nouvelle mesure née en 1966 : la tutelle aux prestations sociales adultes¹¹ (TPSA). Elle revêt une dimension éducative, donc d'insertion sociale (le tuteur est « habilité à exercer une action éducative en vue de la réadaptation des intéressés à une existence normale »). Le juge désigne un tuteur aux prestations sociales, chargé de gérer tout ou partie des prestations et de les affecter aux dépenses de première nécessité des bénéficiaires et, en particulier, aux dépenses d'alimentation, de chauffage et de logement.

L'intérêt de cette mesure adoptée en 1966, comparativement aux régimes civils, est qu'elle est provisoire et n'est pas privative des droits civils. Théoriquement, lorsque la TPSA précède la mesure de protection civile, son maintien est systématiquement réévalué. De fait, c'est rarement le cas, car la jurisprudence considère que la TPSA, en raison de sa dimension éducative, ne fait pas doublon avec les mesures de protection civile.

Les services de protection, pour des raisons pratiques et économiques vont donc superposer presque systématiquement les mesures de protection juridique et la TPSA. Des référentiels, des modes et processus d'interventions vont se construire sans différencier les deux mesures qui bientôt vont se confondre. Ces deux dispositifs conjoints vont donner l'illusion que la mesure de protection est une mesure d'aide, ce qui fait oublier qu'elle est privative de droits. La personne n'a pas la capacité de choisir, de s'opposer au contenu de cette aide.

« La « fusion » des mesures de protection juridique et des mesures de protection sociale a privé d'une partie de leurs droits les personnes protégées. »

Cette surcapacité du tuteur qui peut à la fois intervenir sur le patrimoine et l'accompagnement socio-éducatif dont la gestion des prestations va aussi modifier l'environnement de la personne protégée. Les intervenants sociaux, avec la baisse des moyens et le souci de ne pas faire doublon, laissent le tuteur intervenir seul auprès de la personne.

L'évaluation de ce dispositif par l'Inspection Générale des Finances, l'Inspection des Affaires Sociales et l'Inspection des Services Judiciaires en novembre 1998 fait surgir le constat, entre autres, d'une surprotection inadaptée de la personne protégée.

¹¹ <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-2-page-72.htm#>

Dans son exposé général sur l'examen du Projet de loi portant réforme de la protection juridique des majeurs de 2007¹², le Sénat indique que « *la loi du 3 janvier 1968 reposait sur quelques principes essentiels : nécessité, subsidiarité et proportionnalité des mesures de protection juridique ; priorité à la famille pour leur mise en œuvre, l'Etat n'ayant vocation à intervenir qu'à titre subsidiaire ; cantonnement de leur objet à la protection du patrimoine. Quant à la tutelle aux prestations sociales, instituée par la loi de 1966, elle était conçue comme une mesure éducative, destinée à empêcher certains majeurs de dilapider leurs prestations sociales. Les règles élaborées il y a quarante ans pour concilier la protection des personnes vulnérables et le respect de leurs libertés individuelles ont vécu. Les principes qui les animent ne sont pas respectés...* » souligne le Sénat.

La loi du 5 mars 2007 va donc tenter de repositionner l'ensemble du dispositif en séparant définitivement les mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et la mesure d'éducation budgétaire judiciaire (TPSA transformée en MAJ). Les deux mesures s'excluent, elles ne peuvent pas coexister.

(2) La sémantique évolue.

La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ), est prononcée dès lors que la personne bénéficiaire de prestations sociales rencontre des difficultés pour les gérer.

Depuis le 1^{er} Janvier 2009, les mesures de protection juridique ne font plus mention de prodigalité, intempérance et oisiveté, ni de « personnes incapables » mais d'un régime de protection juridique des majeurs. La personne ne doit plus être considérée comme incapable, c'est le respect et la mise en œuvre de ses droits qui deviennent l'objectif.

(3) De nouveaux objectifs sont fixés

L'autonomie et le seul intérêt¹³ de la personne protégée viennent prendre à contre-pied la substitution paternaliste et moraliste palliant initialement l'incapacité ou la prodigalité, l'intempérance et l'oisiveté. En effet, l'intérêt est ici considéré à partir des libertés individuelles et des droits fondamentaux¹⁴ de la personne et non à partir du tuteur¹⁵ qui disparaît pour laisser la place au mandataire ou au délégué.

¹² Exposé général par le Sénat pour l'examen du Projet de loi portant réforme de la protection juridique des majeurs de 2007 : <https://www.senat.fr/rap/106-212/106-2121.html>

¹³ Article 415 alinéa 3 : Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.

¹⁴ Ensemble de droits et libertés garantis par la constitution et traités internationaux. Ils regroupent : Les droits inhérents à la personne humaine (« droits de ») : ces droits, qui sont pour la plupart établis par la Déclaration de 1789, sont pour l'essentiel des droits civils et politiques, individuels, mais dont l'État a pour obligation de permettre l'exercice. Il s'agit de l'égalité (art. 1), de la liberté, de la sûreté et de la résistance à l'oppression (art. 2). Les droits qui sont des aspects ou des conséquences des précédents : ainsi du principe d'égalité découlent, par exemple, le suffrage universel, l'égalité des sexes, mais aussi l'égalité devant la loi, l'emploi, l'impôt, la justice, l'accès à la culture.... Le principe de liberté induit l'existence de la liberté d'opinion, d'expression, de réunion, de culte, de la liberté syndicale ainsi que du droit de grève. Le droit de propriété (art. 17 DDHC) a pour corollaire la liberté de disposer de ses biens et d'entreprendre (art. 4). Le droit à la sûreté (art. 2) justifie l'interdiction de tout arbitraire, la présomption d'innocence, le respect des droits de la défense, la protection de la liberté individuelle par la justice.

¹⁵ Article 415 alinéa 2 : La protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

« Intégrer dans nos pratiques la réelle jouissance de ses droits par la personne, le respect de ses libertés individuelles et la mobilisation de ses compétences et capacités autour de l'exercice de ses droits. »

La mesure de protection doit être personnalisée et adaptée à chaque situation¹⁶ dans le respect et le sens du code civil, non seulement par rapport au patrimoine mais aussi par rapport à la personne¹⁷.

Cette obligation de protection de la personne s'élargit et s'impose prioritairement¹⁸ à la famille et à la collectivité publique¹⁹.

Trois principes sont affichés :

1. De nécessité par une protection uniquement en cas d'altération des facultés mentales
2. De subsidiarité avec une mise en place de la mesure de protection uniquement si aucun autre dispositif plus léger n'est possible
3. De proportionnalité par une adaptation de la mesure aux capacités de la personne pour maintenir et/ou favoriser son autonomie

(4) Une appropriation de la loi difficile

Différentes évaluations²⁰ affirment que les acteurs de la Protection Judiciaire des majeurs n'ont pas su s'emparer de la nouvelle loi de 2007 en :

- continuant à restreindre la capacité juridique des majeurs qu'ils doivent protéger en décidant à leur place sans respect pour leurs droits fondamentaux,
- différenciant peu les mesures entre elles,
- interrogeant le non-respect du processus décidant de la mise en œuvre de cette protection²¹,
- induisant l'isolement de la personne par la mise en place de la mesure par le retrait de l'ensemble des dispositifs de droit commun, d'aides sociales... déjà en place.
- ne visant pas l'autonomie de la personne.

¹⁶ Article 415 alinéa 1 : Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire suivant les modalités prévues au présent titre

¹⁷ "Droit personnel" dit aussi "droit de créance" est une notion juridique qui la distingue du "droit réel". Il s'agit d'une relation établie entre deux ou plusieurs personnes, de sorte qu'en exécution de la convention qu'elles ont établie entre elles l'une ou l'autre est contrainte à exécuter des prestations convenues au profit de l'autre.

¹⁸ Article 415 alinéa 4 : La protection de la personne vulnérable « est un devoir des familles et de la collectivité publique ».

¹⁹ Une collectivité publique est une personne morale de droit public correspondant soit à : un État souverain, une collectivité territoriale liée à un État souverain (Région, département, commune), un établissement public. https://fr.wikipedia.org/wiki/Collectivit%C3%A9_publicue

²⁰ Remarques de l'ONU à la France en 2017 (notamment PJM est loin d'assurer la protection des personnes parce qu'en réalité elle « les prive de leurs droits » ... « revoir la législation afin d'éliminer tout régime de prise de décision au nom d'autrui »), le rapport de la Cour des comptes de septembre 2016 qui interroge aussi le contenu de l'intervention avec d'un côté la défense des droits de la personne et de l'autre le respect des procédures liées à l'intervention. Enfin le rapport interministériel de Mme CARON EGLISE qui considère que la PJM diminue les droits plutôt que de les garantir.

²¹ Notamment le respect des principes de nécessité, subsidiarité et de proportionnalité

Cette difficulté oblige en 2019²² le législateur à faire évoluer le cadre de la protection. Il réaffirme ainsi la capacité du majeur à faire des choix et donc des erreurs. Il donne une responsabilité accrue au mandataire pour accompagner la personne. Le juge n'intervient qu'en cas de désaccord entre le mandataire et la personne protégée, en réaménageant le processus de saisine du procureur afin de préserver le droit commun autour de la personne et enfin en rendant réellement subsidiaire l'ensemble des mesures.

Le métier de mandataire évolue, il intervient sur un champ très large entre le patrimoine et la protection de la personne requérant une technicité ou une expertise très importante.

Les services associatifs organisés antérieurement autour de différents métiers²³ : secrétariat, comptabilité et gestion de la mesure, doivent intégrer cette complexité, technicité et évolution des nouvelles technologies. Le rôle, le contenu des missions de ces trois groupes professionnels doivent donc évoluer dans le sens d'une plus grande autonomie et responsabilité pour répondre à ces besoins.

B. Analyse de notre fonctionnement

En préalable

6 groupes composés de l'ensemble des professionnels²⁴ du service Adultes ont travaillé sur 6 thèmes différents avec comme consignes de revisiter pour les 4 premiers groupes l'ensemble des textes qui encadrent notre secteur, de les comparer avec nos pratiques et de faire une analyse pour formuler des propositions d'évolution. Pour les groupes 5 et 6 la formulation est un peu différente puisqu'elle porte sur l'organisation du travail pour le groupe 5 et la posture professionnelle pour le groupe 6.

PLAN

1. La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)
2. Contenu légal des mesures de protection
 - 2.1 Les obligations contenues dans les différents codes
 - 2.2 Les obligations du service
 - 2.3 Les différents temps de la mesure
 - 2.4 Partage des responsabilités et coordination des métiers

²² Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 modifiant Le droit de vote, règles liées au régime matrimonial, Subsidiarité entre les mesures de protection, en matière de santé, institue une évaluation sociale pluridisciplinaire de la situation du majeur à protéger en cas de saisine du procureur....

²³ Suivant les services cette complexité peut être plus grande avec des juristes, des gestionnaires de patrimoines....

²⁴ Comptable tutélaire, juriste, assistant mandataire, mandataires et cadres, équipe accueil Courrier GED

1. La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ).

1.1. Constats et analyse

Le nombre de MAJ exercé par le service est très faible : en moyenne une dizaine par an. Il n'y a pas de professionnels dédiés à cette mesure. Elles sont exercées actuellement par 5 professionnels titulaires du CNC MAJ.

Comme pour les mesures juridiques les pratiques liées à la MAJ n'ont pas été réinterrogées. Cette mesure ne prive pas la personne de l'exercice de ses droits, son patrimoine n'est pas affecté et seules ses prestations sociales peuvent être gérées directement par le délégué. Il est attendu un accompagnement social et budgétaire afin de sécuriser la personne dans son logement, lui permettre d'accéder aux soins et à l'emploi. Cette mesure est prononcée pour une durée maximale de deux ans, renouvelable une fois. Elle prend fin dès lors que la personne a recouvré son autonomie pour gérer ses prestations.

Par ailleurs, la MAJ ne peut être prononcée qu'à l'issue d'une MASP (mesure d'accompagnement social personnalisé). Cette mesure administrative est très faiblement utilisée par le Conseil départemental des Pyrénées Atlantiques.

La MAJ fera l'objet d'un référentiel intégrant les obligations de la mesure, du service et des différents processus.

1.2. Plan d'action

Le plan d'action s'articulera autour de cinq axes :

1. La construction d'un référentiel MAJ,
2. La construction d'une posture MAJ axée sur l'accompagnement social et budgétaire,
3. La construction d'outils spécifiques à la MAJ,
4. Une réflexion sur la place de la MAJ au sein de l'ASFA
5. La communication sur cette mesure

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Mesure d'accompagnement judiciaire	Construction d'un référentiel intégrant la temporalité de la mesure, les obligations légales concernant la mesure, les outils/documents pour chaque tâche et la position du service quand cela est nécessaire	Chef de service et cadres du service	Groupe de travail composé des délégués MAJ	Fin 2021
	Création de l'ensemble des outils de la MAJ : DIPM, trame projet individualisé, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte, explicatif en FALC de la MAJ.		Groupe de travail composé des délégués MAJ et du service qualité.	
	Construire un plan de communication		Groupe de travail composé des délégués MAJ, du service logistique et d'un prestataire extérieur pour certains outils de communication	
	Repenser la place de la MAJ dans le service	Directeur	CODIR	

2. Contenu légal des mesures de protection juridique

Seules les mesures de protection juridique (tutelles, curatelles...) qui représentent plus de 99% de l'activité sont abordées dans ce chapitre.

2.1. Les obligations contenues dans les différents codes

2.1.1. Constats et analyse

Les domaines d'intervention du mandataire sont inscrits dans plusieurs codes²⁵. Le Code Civil à travers deux articles²⁶ interdit aux mandataires d'accomplir des actes qui ne lui ont pas été expressément dictés par ces codes ou le juge du contentieux de la protection. Il est donc nécessaire d'avoir une connaissance exhaustive et fine de ces missions. L'analyse de nos pratiques met en évidence un grand respect par les mandataires de l'ASFA de l'ensemble des codes avec cinq nuances :

1. Une méconnaissance de certaines règles de droits car peu utilisées.
2. La complexité de certains articles
3. Un manque de différenciation des mesures : représentation ou assistance dans les actes d'administration.
4. L'interprétation possible de certaines règles ou l'interaction entre différentes règles de droits nécessitent une évaluation fine et experte pour une position institutionnelle permettant une réponse homogène du service et opposable à l'extérieur.
5. Certains partenaires méconnaissent nos missions et obligations. Ils attendent, voire exigent²⁷, que nous fassions certains actes et/ou accompagnements ne relevant pas de nos missions, au détriment des droits et libertés de la personne protégée.

2.1.2. Plan d'action

Afin de garantir la légalité et le contenu des actions complexes et multiples du mandataire, une meilleure intégration des nouveaux professionnels, la prise en compte des évolutions législatives, la sécurisation des actions et une autonomie des professionnels dans leur travail, nous proposons trois nouveaux²⁸ outils :

²⁵ Code de procédure civile, code de procédure pénale, code de la santé, code de l'action sociale et des familles, code civil.

²⁶ **Article 1153 du code civil** : Le représentant légal, judiciaire ou conventionnel n'est fondé à agir que dans la limite des pouvoirs qui lui ont été conférés. **Article 465 4° du code civil** : Si le tuteur ou le curateur a accompli seul un acte qui aurait dû être fait par la personne protégée soit seule, soit avec son assistance ou qui ne pouvait être accompli qu'avec l'autorisation du juge, l'acte est nul de plein droit sans qu'il soit nécessaire de justifier d'un préjudice.

²⁷ Cette exigence peut se faire par la culpabilisation du mandataire, par des pressions peu professionnelles et éthiques ou par l'abandon pure et simple de la personne par le professionnel partenaire parfois même avec l'injonction de sa hiérarchie de ne plus intervenir quand il y a une mesure de protection.

²⁸ Nouveaux dans le sens où en effet cela n'existe pas dans le service au moment de la construction du projet de service et nouveau aussi où même si cela existe il est maintenant formalisé dans le projet de service.

- Le premier est la création d'une cellule d'appui pluridisciplinaire,
- Le second est la formalisation de conventions avec divers experts (avocats, huissiers, commissaires-priseurs, notaires...) qui pourraient si nécessaire agir sur certains actes comme le prévoit l'article 500 du Code Civil
- Le troisième est la construction de **référentiels** pour les différents types de mesures qui serviront de repère aux mandataires. Ces référentiels préciseront le positionnement de l'institution, la possibilité du recours à la cellule d'appui et/ou à un expert extérieur.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Référentiels métier	Construire un référentiel par type de mesure contenant : l'ensemble des actes attendus dans les codes, éventuellement la position de l'ASFA, le texte de référence, qui fait quoi. (voir proposition dans projet de service)	Chef de service, juriste et cadres du service	1 groupe de travail par type de mesure	2022
Formation	Rechercher une formation collective pour l'ensemble des professionnels qui redonne les bases de la protection des majeurs et le contenu des différentes mesures. Inscription dans le PDC.	Chef de service et DAF	Chef de service recherche la formation, le référent inscrit dans le PDC et organise la mise en place de la formation	2021 et 2023
Mise en place d'une cellule d'appui constituée des juristes, des tuteurs et des référents du service	Création d'une directive indiquant la composition, le fonctionnement, l'organisation et les procédures de saisine des référents, des tuteurs et	Chef de service	Cadres du service	2020-2022
Construction de conventions avec différents experts en droit	Rechercher et négocier avec différents experts (avocats, huissiers...) leur intervention pour certains actes complexes et sources de conflits	Chef de service	Cadre du service et juristes.	fin 2021

2.2. Les obligations du service

2.2.1. Constats et analyse

Les obligations du service sont de deux ordres :

1. Vis-à-vis du magistrat
2. Vis-à-vis du majeur

2.2.2. Sur les obligations liées au magistrat

Le Juge du Contentieux de la protection est un magistrat de l'ordre judiciaire nommé pour exercer une autorité légitime en matière de protection des majeurs. Ainsi il veille à ce que les obligations liées aux mandats soient respectées et tranche les litiges concernant les individus dans leur vie privée. Il est le garant des libertés individuelles.

Le service respecte le cadre légal dans son ensemble et le sollicite dans les cas inscrits dans les textes

Les comptes rendus de gestion et comptes rendus de diligences, les inventaires, sont faits systématiquement avec toutefois des délais trop longs. De nombreuses contraintes expliquent partiellement ces retards. Elles sont souvent liées à des causes externes : obtention de rendez-vous avec la personne protégée, délais de réponse de nos partenaires (banques, notaires...) aux demandes d'information que nous leur adressons. Mais elles sont aussi internes : la charge de travail impose au mandataire de prioriser. Néanmoins nous devons être au plus près des attentes légales.

2.2.3. Sur les obligations liées à la personne sous protection

Le DIPM (et ses avenants) est élaboré avec la personne protégée et éventuellement son entourage. L'original lui est remis systématiquement.

Le devoir d'accompagnement, d'informations, de conseil, d'assistance pour la curatelle et de représentation pour la tutelle, tout en respectant les droits et les libertés de la personne protégée et la continuité de sa prise en charge, sont globalement respectés.

Le service s'efforce de respecter au mieux la volonté de la personne, la prise en compte de ses compétences même s'il perçoit que des améliorations sont nécessaires. Ce point sera repris dans la posture du service du chapitre suivant dans la mesure où il interroge la façon de valoriser la volonté de la personne.

Certains points sont par-contre à travailler comme la remise du CRG en cas de décès²⁹, la mise en place d'un dispositif de prise en compte de la parole des bénéficiaires pour améliorer la qualité du service rendu³⁰, la délivrance d'une information adaptée et la remise du reste à vivre de la personne.

²⁹ Article 514 du Code Civil

³⁰ L471-8 du CASF

Pour ce dernier point de nombreux mandataires sont encore pris dans les anciennes injonctions de gestion du budget et du patrimoine en bon père de famille. Ce qui peut laisser la place à l'arbitraire et/ou à la position morale de chaque professionnel. Cela peut se comprendre dans certaines situations où la personne se met en danger en dépensant l'ensemble de ses revenus se mettant en difficulté pour faire face à ses dépenses par la suite notamment alimentaire.... Le code civil prévoit en effet la remise de l'excédent budgétaire mais aussi la possibilité pour le mandataire de solliciter le magistrat pour le partitionner Cette règle sera donc précisée afin d'éviter de retomber dans les travers de la « gestion en bon père de famille ».

2.2.4. Plan d'action

Les obligations du service doivent être impérativement connues et respectées par l'ensemble des salariés du service. Elles concernent notamment la diligence du service. Nous fixerons des échéances claires pour tous les actes obligatoires, dans chaque référentiel métier. Nous déterminerons les conditions du recours éventuel à des experts La participation de nos bénéficiaires dans la construction de nos prestations est le gage pour nous d'adapter réellement notre travail à ce qu'ils attendent dans les interventions, dans les interrelations.... L'adaptation de nos documents, de nos contrats, à la compréhension de nos bénéficiaires est essentielle pour garantir leurs droits. C'est la mission première du mandataire.

La gestion budgétaire qui ne relève plus de la morale (gestion en bon père de famille) doit absolument être formalisée dans son contenu afin de ne plus laisser au mandataire de marge d'interprétation possible.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Réduction des temps liés à la mise en œuvre de certaines obligations	Utilisation d'experts (huissier et commissaire priseur) pour faire l'inventaire. Formalisation d'un partenariat	Chef de service	Chef de service	fin 2021
Réduction des temps liés à la mise en œuvre de certaines obligations	Rappel des différentes obligations dans les référentiels métier en indiquant les échéances exactes	Chef de service	Groupe de travail sur la construction des référentiels	2022
Réduction des temps liés à la mise en œuvre de certaines obligations	Construction avec notre prestataire informatique d'un dispositif de récupération des données afin de faciliter la construction des CRD/CRG. Sensibilisation des professionnels à la bonne utilisation du logiciel pour optimiser ce dispositif	Chef de service	Responsable Evolution et chef de secteur	fin 2021
Expression des bénéficiaires sur le fonctionnement du service pour la mise en œuvre des mesures et l'information des bénéficiaires.	création de deux groupes : .Groupe d'expression .Groupe FALC pour adapter l'ensemble des documents remis au bénéficiaire.	Responsable qualité et chef de service	responsable qualité	fin 2021
Positionnement de l'institution sur la gestion des budgets et la remise de l'excédent budgétaire à la personne	Arrêter dans les référentiels concernés les principes de gestion, les charges fixes, l'excédent budgétaire et son utilisation. Les raisons et modalités de saisine du magistrat.	Chef de service et cadres du service Adultes	Groupe de travail sur le budget	2022

2.3. Les différents temps de la mesure

2.3.1. Constats et analyse

3 temps marquent l'exercice des mesures de protection : l'ouverture, la vie de la mesure et la fin de mesure.

Pour chacun de ces temps différents actes et obligations sont à accomplir dans un temps et cadre imposé. Le service respecte ces temps avec les obligations qui y sont liées. Des ajustements sont à effectuer en améliorant le lien avec certains partenaires, l'entourage, la recherche de personnes ressources, en revisitant certains documents (DIPM, courriers types...), l'accès à certaines informations.

2.3.2. Plan d'action

Les temps de la mesure doivent être intégrés dans les référentiels pour chaque type de mesure qui seront construits. Le référentiel intègre donc une temporalité avec trois parties (début, milieu et fin de mesure), les obligations légales à accomplir sur ces différents temps et les outils/procédures à utiliser.

Les outils et les procédures doivent être retravaillés en simplifiant les contenus, en limitant le nombre d'intervenants dans un processus, en élargissant leur responsabilité et compétence.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Respect des différents temps de la mesure	Construction des référentiels en respectant la temporalité de la mesure, et faisant apparaître clairement les obligations liées à chaque temps, les outils à utiliser, les procédures à suivre.	Chef de service	Groupe de travail sur les référentiels	Concomitamment à la construction des référentiels
	Remise à plat de l'ensemble des outils et procédures en optimisant le temps de mise en œuvre par l'élargissement des responsabilités et des compétences.	Cadres du service et responsable qualité	Groupe de travail constitué de mandataires, d'assistants et de comptables.	Concomitamment à la réflexion sur le partage des responsabilités entre métier.

2.4. Partage des responsabilités et coordination des métiers

2.4.1. Constats et analyse

Actuellement les différents métiers du service³¹ travaillent sous une forme tayloriste. Chaque métier fait une partie d'une procédure selon un certain ordre. Chacun doit être vigilant à la qualité de ses actes. Il adapte son travail au regard des marges de manœuvre qui lui sont données dans la réalisation de ses actes. La mise en œuvre séquencée de ces processus favorise l'efficacité des actes pour répondre à une norme générale fixée en amont et à un moment donné. Pour autant elle vient limiter l'efficacité et l'adaptation de ces processus à la réalité de la personne protégée (individualisation) et aux réalités mouvantes des professionnels (contraintes et contingences). Les professionnels manquent parfois d'une vision globale de la situation et de l'ensemble des actions s'y rapportant. Ils sont donc dans l'incapacité d'adapter complètement leur travail. Néanmoins la diversité des actes à réaliser (accompagnements juridiques, gestion administrative, comptable et patrimoniale) rend difficile leur maîtrise. Ils nécessitent une

³¹ Mandataire, assistant mandataire, comptable tuteur, juriste.

spécialisation professionnelle, une formation continue et poussée, ce qui implique toujours des métiers différents capables de travailler ensemble. Il faut donc trouver un équilibre entre responsabilisation, autonomie, coordination et technicité.

2.4.2. Plan d'action

Nous proposons de donner à chaque professionnel la capacité de mettre en œuvre complètement un ou des processus et aussi d'avoir des repères techniques pour bien mettre en œuvre et adapter ces processus. Ainsi il maîtrisera le contenu de ses actions en fonction de la situation de la personne sous protection. Nous proposons aussi une organisation et des outils qui incitent à la coopération synchrone des différents acteurs. Cela passe par :

- Une ré-interrogation du contenu des fonctions : périmètre de responsabilité, autonomie et liens fonctionnels entre les professions
- Une séparation des métiers par champs d'intervention et non-plus par actions (par exemple : champs « gestion administrative », « gestion patrimoniale », « accompagnement juridique » ... au lieu de différents actes séparés et mis en œuvre par différents professionnels pour accomplir un processus dans l'un de ces champs.
- La mise en place de référents métiers regroupés au sein d'une équipe d'appui qui pourra être sollicitée par les professionnels.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Création d'une cellule appui constituée des référents, des tuteurs et des juristes.	Nomination de référents tuteurs (détermination de leur rôle, de leur référence...) dans une fiche métier.	Chef de service et Directeur RH	Cellule appui	fin 2021
	Construction du règlement de la cellule appui, son organisation, les modes de sollicitations.	Chef de service	Cellule appui	2020-2024
Partage des responsabilités et processus au sein des différents métiers.	Arrêter par champs de compétence les différents processus/procédures qui seront pris en charge par chaque profession	CoTech	Groupe avec un représentant de chaque profession du service	2024

C. Posture de service.

Dans ce qui suit la posture de service est spécifiquement tournée vers les mesures de protection juridique (tutelles, curatelles...). La MAJ qui doit faire l'objet d'un groupe de travail spécifique déterminera une posture plus adaptée qui prendra néanmoins en compte les notions de droits fondamentaux et d'autonomie. Une fiche « Posture dans l'exercice de la MAJ » viendra compléter cette partie ultérieurement.

PLAN

Définition de la posture de service

La mission PJM

3. Droits fondamentaux de la personne
4. De l'autonomie de la personne à l'autonomisation de la protection.
5. De la surveillance à la sécurisation de la personne
6. Gestion de crise anticipée
7. Le Projet Personnalisé de Protection (P.P.P)

Définition de la posture de service

La « posture³² professionnelle³³ de service » est un ensemble partagé de façons d'être par des professionnels d'un même service dans la mise en œuvre des technicités nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

La mission PJM

Notre mission³⁴ est de mettre en œuvre une protection³⁵ juridique³⁶ du patrimoine³⁷ et/ou de la personne³⁸.

Cette protection juridique induit un accompagnement juridique³⁹ de la personne protégée dans l'exercice des droits concernés⁴⁰ afin qu'elle puisse en jouir⁴¹.

³² La posture « est l'attitude commune à un groupe qui se remarque par ce qu'il a de particulier et par la volonté de l'exprimer avec insistance ». <https://www.cnrtl.fr/definition/posture>

³³ Professionnelle « Qui relève du métier, de la compétence, de l'habitude à exercer un métier (Agilité, froideur, sourire professionnel(le); conscience, expérience, habileté, valeur professionnelle) ». <https://www.cnrtl.fr/definition/professionnelle>

³⁴ Article 425 Toute 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 peut bénéficier d'une **mesure de protection juridique prévue au présent chapitre**.

S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la **protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux** de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions.

³⁵ La protection se définit à travers trois attitudes :

1. Empêcher directement une nuisance (bouclier),
2. Mettre des moyens à disposition pour faire face à une nuisance (renforcer)
3. Et enfin créer les conditions pour permettre le développement habituel d'un processus (aplanir les difficultés).

³⁶ Juridique : qui est relatif au droit, qui est fait selon les formes du droit, qui est conforme au droit : en l'occurrence : *le Titre XI du Code Civil : De la majorité et des majeurs protégés par la loi et le Titre XII du Code Civil : De la gestion du patrimoine des mineurs et majeurs en tutelle contenu dans le Livre Ier*

³⁷ En droit, le patrimoine est constitué par l'ensemble des biens qui appartiennent à une personne physique ou morale. Le patrimoine inclut les droits et actions s'y rapportant.

³⁸ Les droits personnels sont la somme des contractualisations, engagements (un loyer, un contrat civil...) qui induisent des obligations pour la personne si elle veut en jouir. Par exemple prendre un loyer dans un immeuble induit de payer un loyer, des charges, de respecter le règlement intérieur....

³⁹ Cela vient délimiter la nature de l'accompagnement ou de la protection que l'on ne peut pas confondre avec une protection corporelle (garde du corps), un accompagnement médical (soins à domicile, garde malade...), un accompagnement socio-éducatif (AEMO, CHRS, AED, IME...), une protection familiale (entraide familiale, aide aux aidants...) Cette délimitation permet de rappeler qu'il est important que l'ensemble des protections doit pouvoir prendre leur place et s'articuler.

⁴⁰ En l'occurrence la préservation du patrimoine, la gestion du budget, les droits personnels, la préservation du logement et les actes médicaux.

⁴¹ Article 414 : « La majorité est fixée à dix-huit ans accomplis ; à cet âge, chacun est capable d'**exercer** les droits dont il a la **jouissance** ».

La personne est donc en situation de vulnérabilité. Son incapacité à exprimer sa volonté face aux autres volontés (bonnes ou mauvaises) la met en position d'aller à l'encontre de ses intérêts. Il est donc important de ne pas présager de sa volonté ou de ne pas penser à la place de la personne. C'est pourquoi le législateur demande au mandataire d'agir :

1. Dans le respect de ses libertés individuelles et de ses droits fondamentaux,
2. En favorisant son autonomie,
3. Dans le cadre du CASF pour ce qui est de la forme de l'intervention, notamment : l'usager au centre du dispositif, la participation de la personne, la prise en compte de l'environnement, l'information, la dignité de la personne....

Au regard de ces différents points, le mandataire a donc la mission :

- D'empêcher que la personne protégée ne puisse pas jouir de ses droits ou en soit privée du fait d'un tiers,
- De garantir que la personne protégée jouisse de ses droits grâce à l'accompagnement juridique du mandataire en assistance ou en représentation dans l'exercice de ses droits.
- De ne pas entraver ou spolier par son action ou son inaction la jouissance de ses droits par la personne protégée.

Cette mission positionne le mandataire dans un rôle particulier auprès de la personne et son environnement. Il n'est pas là pour éduquer, transformer la personne... ou pour décider à sa place⁴² mais il est le porte-parole de la volonté de la personne dans l'exercice de ses droits⁴³. Cela nous impose donc d'avoir une connaissance de la volonté de la personne. Or pour bénéficier de cette protection, la personne ne doit pas être en mesure d'exprimer sa volonté⁴⁴ ce qui vient à priori limiter notre posture de mandataire. Nous verrons toutefois qu'il est possible de prendre en compte la volonté de la personne par la traduction de son mode de vie et un accompagnement dans l'expression de sa volonté.

-
- La capacité de jouissance est l'aptitude légale d'une personne à être titulaire de droits généraux et à pouvoir en disposer librement. En droit, la jouissance est le fait de posséder une chose, d'être titulaire d'un droit et de **pouvoir en user, s'en servir, en tirer des profits, des avantages** (synonyme : libre disposition, usage, usufruit, bénéfice.).
 - La capacité d'exercice est l'**aptitude à exercer** (à mettre en œuvre) un droit dont on est titulaire sans avoir besoin de l'assistance ou de la représentation d'un tiers (Exemples : conclure des contrats, ester en justice).

⁴² Articles 1153 et s. du Code civil dans la rédaction résultant de l'ordonnance n°2016-du 10 février 2016. « Le représentant légal, judiciaire ou conventionnel n'est fondé à agir que dans la limite des pouvoirs qui lui ont été conférés ». Article 465 4° du CC : « Si le tuteur ou le curateur a accompli seul un acte qui aurait dû être fait par la personne protégée soit seule, soit avec son assistance ou qui ne pouvait être accompli qu'avec l'autorisation du juge, l'acte est nul de plein droit sans qu'il soit nécessaire de justifier d'un préjudice ».

⁴³ Article 474L et Article 496 du CC « Le tuteur représente la personne protégée dans les actes nécessaires à la gestion de son patrimoine ». Article 459 du CC « Hors les cas prévus à l'article 458 (actes strictement personnels), la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. Article 473 du CC « Sous réserve des cas où la loi ou l'usage autorise la personne en tutelle à agir elle-même, le tuteur la représente dans tous les actes de la vie civile. Toutefois, le juge peut, dans le jugement d'ouverture ou ultérieurement, énumérer certains actes que la personne en tutelle aura la capacité de faire seule ou avec l'assistance du tuteur. ». Article 474 du CC « Il est tenu d'apporter, dans celle-ci, des soins prudents, diligents et avisés, dans le seul intérêt de la personne protégée ».

⁴⁴ Article 425 Toute 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 peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre.

Au-delà de l'expression de la volonté de la personne, c'est aussi son autonomie qui est recherchée. Quid de l'assistance ou de la représentation ? Le premier conseille, oriente... mais cela permet-il le libre choix ? le second fait à la place... peut-il y avoir une autonomie dans ce cadre ? C'est ce que nous allons voir avec l'autonomisation de la protection. Cela impose aussi de respecter les objectifs donnés par le juge et la loi. Différentes obligations s'imposent au mandataire comme certains actes très précis (que nous avons vu dans la première partie) et d'autres sont plus généraux comme la sécurité de la personne. L'ensemble de ces points doit être individualisé pour chacune des personnes protégées, dans un projet spécifique.

3. Droits fondamentaux de la personne

3.1. Constats et analyse

3.1.1. Prendre en compte les droits fondamentaux de la personne protégée en évaluant son mode et son parcours de vie

Les libertés individuelles et les droits fondamentaux sont différents droits⁴⁵ issus de la convention internationale des droits de l'homme, les chartes européennes, les constitutions Française et autres textes internationaux qui viennent s'imposer aux Etats. Ces droits permettent à chacun d'être, de faire et de devenir ce qu'il veut dans la mesure où cela est licite.

La mise en œuvre de ces droits fondamentaux par chacun reflète son mode de vie. Chacun peut habiter où il veut, avec qui il veut, aller et venir.... Le mode de vie est donc la traduction concrète de l'utilisation de ses droits fondamentaux par la personne. Il est l'expression en acte de sa volonté, même si elle n'en a pas conscience.

Bien sûr, le mode de vie est contingent⁴⁶ et il s'inscrit dans un parcours de vie⁴⁷ qui modifie le mode de vie au fil du temps. Toutefois, il est possible de dégager dans le mode de vie trois niveaux d'importances :

1. Ce qui est **essentiel** pour la personne : elle ne peut pas y renoncer, cela la constitue et conditionne une grande partie de son mode de vie.
2. Ce qui est **important** de façon générale et dans notre mission : la santé, le logement, le transport, le patrimoine... et qui doit être adapté à ce qui est essentiel
3. Ce qui est **accessoire** : ce que la personne est prête à modifier significativement, peut-être même à abandonner.

⁴⁵ Droit à la vie, d'aller et venir, de domicile, intimité (inviolabilité du domicile et de la correspondance), d'association, de réunion, de manifestation, de croyance, de conscience, d'opinion, de pensée, de liberté d'expression, de travail...

⁴⁶ Pression de l'environnement, entourage, famille, attentes sociales, moyens, opportunités, droits... l'éducation, la culture, les capacités, les compétences, les aspirations, l'appétence, l'expérience de la personne...

⁴⁷ Ruptures et récurrences, indécisions et oscillations des choix, aspirations pour l'avenir, projets, désir d'un autre mode de vie.

Par exemple, une personne peut renoncer à un logement parce que le règlement intérieur de la copropriété n'accepte pas les chiens alors qu'il est essentiel pour elle de le garder. Pour une autre personne, l'impossibilité de garder son chien pour entrer dans le logement sera accessoire et ne posera donc pas de problème. ***Si ici le logement est important, il doit néanmoins contenir l'essentiel pour être accepté.***

Le parcours de vie est aussi à considérer pour repérer un sens, une tendance, une évolution progressive qui a amené la personne à faire évoluer son mode de vie. Par exemple, à travers le choix de ses différents logements, il est possible de déduire son désir d'accéder à ou de fuir quelque chose. Cela permet d'adapter l'assistance ou la représentation faite par le mandataire en projetant ce parcours dans le futur.

Concrètement en considérant le parcours et le mode de vie, le mandataire aura une représentation de l'ensemble des intérêts de la personne. En défendant le mode de vie et en considérant le parcours de la personne, le mandataire défendra en même temps les droits fondamentaux de la personne et fera valoir une partie de sa volonté. L'autre partie est son expression directe.

3.1.2. Le consentement éclairé

Le consentement éclairé équivaut à favoriser l'expression directe de la personne protégée en créant les conditions du choix.

La capacité à faire un choix implique que l'on ait créé un espace qui permet de formuler un choix. Il ne s'agit pas de laisser libre cours à des désirs, ou de répondre oui ou non à une demande, à un contrat, à un engagement.... Ce qui est recherché c'est une expression de la volonté contextualisée et pesée dans ses conséquences.

La notion de consentement éclairé nous semble la plus à même de créer ces conditions. Le professionnel doit créer les conditions pour :

1. Obtenir une information de qualité et comprise par la personne protégée :
 - a. En insistant pour avoir une présentation claire, loyale et avec différentes options et leurs conséquences données par le tiers à la personne protégée,
 - b. En reformulant le contenu de l'information donnée par le tiers pour qu'elle soit adaptée à la compréhension de la personne.
 - c. En vérifiant que ce qui est essentiel et important dans le mode de vie de la personne soit bien intégré et pris en compte dans la proposition faite par le tiers,
2. Vérifier que la personne ne subit pas de pression qui pourrait trop influencer le sens de la réponse.
3. Faire prendre conscience à la personne des conséquences que les différentes options pourraient avoir sur son mode de vie et son patrimoine.

Cela doit permettre à la personne de formuler un choix, une décision adaptée à son mode de vie.

Dans ce processus, la décision prise peut ne pas correspondre à la vision, aux choix du mandataire. Il doit néanmoins s'engager en qualité de mandataire⁴⁸ à porter et à faire aboutir cette volonté.

Toutefois, si la décision est porteuse d'un danger qui nous semble avéré, après discussion avec la personne, nous demandons l'arbitrage du juge des tutelles.



Nous pouvons ici définir le « danger avéré » comme étant : Toute décision de la personne protégée l'amenant à modifier son patrimoine et/ou à créer de nouvelles obligations/transmutations impactant significativement et négativement son mode de vie dans ce qui est essentiel et important.

Le danger se caractérise donc par une contradiction entre le mode de vie de la personne et l'expression directe de sa volonté. La représentation morale, la rationalité... du mandataire ne sont pas sollicitées.

3.1.3. Posture, outils et Plan d'action

La posture du mandataire est de rechercher absolument la volonté de la personne en privilégiant la construction d'une information de qualité. Ceci aidera la personne à construire une réponse qui ira au-delà de l'approbation ou pas de la proposition. Cette réponse va inclure les inquiétudes, les attentes sous-jacentes liées à l'impact que cela va générer sur le mode de vie, les peurs inhérentes à la personne....

Cela passe au préalable par la construction d'une relation de confiance avec la personne protégée et d'une posture affirmée de défense, de valorisation de sa parole face aux tiers. Cela suppose d'interroger aussi les projets des institutions, de la famille... les propositions des tiers... pour qu'ils adaptent leur projet, leur proposition en prenant en compte la volonté de la personne.

⁴⁸ En assistance ou en représentation

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Dispositif de respect des droits fondamentaux de la personne dont celle de faire valoir sa volonté.	Création d'un outil d'appréciation du mode de vie de la personne pour déterminer ce qui est essentiel, important et accessoire. Il doit intégrer l'interrogation de l'entourage et des partenaires œuvrant auprès de la personne.	Chef de service et cadres du service	Groupe de travail constitué de délégués mandataires	2022-2023
	Modélisation du processus de "consentement éclairé" dans une fiche d'entretien intégrant un questionnaire entre la décision prise, la position de la personne et l'impact que cela a sur son mode de vie.			

4. De l'autonomie de la personne à l'autonomie de la protection

4.1. Constats et analyse

Dans chaque dispositif social, médico-social... on trouve un volet « autonomisation de la personne ». L'autonomie ne s'entend pas de manière générale, mais au regard de la mesure qui est mise en œuvre. Par exemple, pour un service qui travaille sur le logement, l'autonomie portera sur la gestion autonome du logement. Le travail du mandataire porte sur l'exercice des droits et la gestion du patrimoine. Le travail d'autonomisation de la personne sera donc d'aller vers un exercice autonome de ses droits ainsi que de la gestion autonome de son patrimoine.

L'autonomie⁴⁹, dans un dispositif très encadré et où la responsabilité du mandataire peut être engagée, est complexe. A cela s'ajoute la vulnérabilité de la personne qui a justement induit la mesure de protection par son incapacité à être autonome dans l'exercice de ses droits et la gestion de son patrimoine.

L'autonomie doit donc être pensée dans son rapport avec la mesure de protection et pas seulement à partir des capacités de la personne.

Pour l'écrire autrement, nous devons construire un dispositif où le mandataire intervient quand cela est strictement nécessaire. De cette manière, la personne protégée sera moins dépendante du mandataire.

⁴⁹ Faculté de se déterminer par soi-même, de choisir et d'agir librement : <http://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>

Deux dispositifs complémentaires peuvent permettre ce travail :

1. Le premier est de considérer le processus du travail fait par le mandataire pour exercer les droits et pour gérer le patrimoine, afin de déterminer si certaines parties de ce processus peuvent être confiée à la personne. Faire référence à l'Art 415 Al.1 du CC qui indique que « les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre »

Si la personne protégée ne peut pas tout faire, elle est peut-être en capacité d'en faire une partie.

2. Le second est de mobiliser l'entourage de la personne ou des moyens experts qui peuvent se substituer au mandataire sur l'ensemble ou partie du processus.

Par exemple, pour le premier point, l'exercice d'un droit nécessite plusieurs étapes :

- Connaître ses droits et obligations
- Prendre la décision éclairée de les exercer en intégrant ce qui est essentiel et important (processus vu dans le précédent item.)
- Construire une stratégie d'accès (qui solliciter ? de quelle façon ?)
- Accéder concrètement à ce droit (se déplacer, utilisation internet, remplir un formulaire, exprimer et défendre sa demande...)

Aujourd'hui, le mandataire assiste ou représente la personne dans ce processus.

Dans le cadre d'un travail d'autonomisation, le mandataire évalue les capacités/compétences de la personne protégée et de son environnement (famille, proches, personne de confiance...) à mettre en œuvre certains ou la totalité de ces points. Il formalise ensuite avec chacun son rôle à venir dans l'exercice des droits de la personne (si elle est d'accord). Le mandataire dans ce dispositif accompagne et coordonne dans un premier temps les différents acteurs, éventuellement il met en œuvre les parties où des compétences ne sont pas repérées ou mobilisables, puis par la suite il contrôle et ajuste le dispositif.

On passe d'un dispositif substitutif aux capacités de la personne et aux solidarités naturelles, à un dispositif de protection individualisé au sein de l'environnement de la personne. La mesure de protection vient en complémentarité sur les aspects où la personne et son environnement n'ont pas les compétences/capacités, et il garantit que le dispositif est et reste solidaire dans l'intérêt de la personne.

4.2. Posture, outils et Plan d'action

La posture du mandataire dans ce cadre est d'évaluer et de valoriser les compétences de la personne dans son environnement. Cela implique de préserver cet environnement au moment de la mise en œuvre de la mesure ou de le construire, le reconstruire, le créer s'il n'existe pas, ou l'étoffer s'il est insuffisant. La recherche d'une « **d'une personne ressource** », l'établissement d'un lien avec la famille et l'environnement pour constituer

un ensemble de « **proches sécurisants** » ..., devient un axe d'intervention important. Cela implique aussi de **formaliser cette coopération** pour rassurer et donner une place à chacun, d'accepter de partager de l'information, de faire confiance dans la mise en œuvre des droits. Les rencontres se font avec la personne et cet **environnement solidaire** pour **créer un climat sécurisant** et aussi pour travailler sur les tensions inhérentes à la coopération. Il s'agit de créer une dynamique autonome de la mesure de protection.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Dispositif autonomisation	Déterminer les différents points d'exercice d'un droit	Chef de service et cadres du service	Groupe de travail constitué par les différents métiers	2022-2024
	Déterminer les différents éléments de la gestion d'un patrimoine			
	Déterminer les différents acteurs autour de la personne et l'étendue de leur intervention sur les points et éléments ci-dessus.			
	Construire des outils de présentation de la mesure adapté à chaque acteur de l'environnement			
	Déterminer le contenu du Document d'Autonomisation de la personne et son utilisation par le mandataire	Service qualité	Groupe mandataire + acteurs environnement	

5. De la surveillance à la sécurisation de la personne

5.1. Constats et analyse

Nos partenaires, les familles et plus généralement les personnes ayant une connaissance limitée des mesures de protection juridiques, pensent qu'il revient au mandataire de surveiller et de protéger la personne en cas de danger sur sa personne physique. Nous l'avons vu dans la première partie⁵⁰ il y a eu avant 2007 une appropriation par le tuteur de la « personne » au sens large qui a déresponsabilisé la famille et les intervenants institutionnels quant à la sécurité de la personne.

⁵⁰ Un bref historique des mesures de protection judiciaire des personnes majeurs

Pourtant, au regard de nos missions et de leur importance en temps et en responsabilités nous ne pouvons pas assurer ce travail de surveillance qui ne nous incombe pas.

La confusion vient de la notion de « protection de la personne ». Comme nous l'avons vu ultérieurement la « protection des majeurs » est inscrite dans le Code Civil, la protection de la personne doit être entendu dans ce contexte. En effet, le Code civil est un code juridique qui regroupe les lois relatives au droit civil français, c'est-à-dire l'ensemble des règles qui déterminent le statut des personnes (livre Ier), celui des biens (livre II) et celui des relations entre les personnes privées (livres III et IV).

La « protection de la personne » ne doit donc pas être confondue avec la « sécurité de la personne » qui est l'affaire de tous. En effet le code pénal prévoit d'un délit contre l'intégrité corporelle⁵¹ pour toute personne en mesure d'agir pour l'empêcher par anticipation⁵² ou pas.

Si la sécurité de la personne ne fait pas partie de la mission du mandataire elle est, comme pour la famille de la personne et l'ensemble des institutions gravitantes autour, un élément qu'il doit prendre en compte dans son intervention.

5.2. Posture, outils et Plan d'action

La posture du mandataire consiste donc à travailler la sécurité de la personne dans un contexte plus large et partagé avec tous les acteurs par différents biais :

1. En donnant un sentiment de sécurité à la personne avec un accès facilité par les différents moyens de communication existants, tout en prenant en compte son mode de vie.
2. En responsabilisant l'ensemble des acteurs autour de la personne en rappelant que la sécurité appartient à chacun.
3. En travaillant avec la famille et nos différents partenaires à la construction d'un « dispositif de sécurisation solidaire » de la personne avec par exemple la construction d'un planning de passage partagé, un compte rendu réciproque.... Chacun alertant l'autre en cas de danger.

⁵¹ L'article 223-6 du code pénal incrimine le fait suivant : « Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75.000 euros d'amende. »

⁵² L'obligation d'agir n'existe pas seulement au moment de la commission des faits. L'article 223-6 impose à la personne qui a des motifs sérieux de croire que l'infraction sera commise d'agir (T. corr. Lille, 27 juin 1950)

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Dispositif de sécurisation de la personne	Déterminer l'ensemble des moyens de communication entre la personne protégée et le mandataire. Déterminer leur intérêt et leur modalités de mise en œuvre et	Chef de service et cadres du service	Groupe de travail constitué de délégués mandataires, de partenaires et de représentants des familles.	Fin 2022-2024
	Intégrer dans la présentation des mesures de protection à nos partenaires, à la famille et à la personne de confiance une référence à la notion de sécurité de la personne et de la responsabilité de chacun pour préserver son intégrité.			
	Construire un Document de sécurisation de la Personne qui indiquera les modalités retenues pour la sécuriser et la place des différents acteurs. Document qui est finalisé avec ces acteurs.			

6. Gestion de crise anticipée

6.1. Constats et analyse

Dans de nombreuses situations nous constatons des « crises » passagères plus ou moins longues, plus ou moins récurrentes et significatives pouvant entraîner une coupure, une rupture dans le cours de vie de la personne protégée. La « crise » est généralement le point culminant d'une maladie psychique et ou physique qui entraîne l'hospitalisation, le retrait de la personne de son domicile pour la mettre en sécurité. Cette crise peut dans certains cas se passer à domicile. Le point commun est la perte totale et momentanée de repère pour la personne qui n'est plus du tout en état de comprendre sa situation et d'exprimer une volonté ou une parole. Cette parenthèse en générale brutale, impromptue, qui privilégie sur le moment la sécurité de la personne, va impacter significativement ce qui est essentiel et important pour elle. Que faire de l'animal de compagnie, du logement, des meubles... quelles décisions prendre pendant et à la sortie de l'hospitalisation, de la crise ou de la non sortie de crise.... Si nous préservons le mode de vie dans un contexte habituel, que faut-il mettre en place dans un mode dégradé ? Comment éviter d'ajouter à la souffrance des soins, la perte de ses droits fondamentaux ?

6.2. Posture, outils et Plan d'action

Nous proposons de répondre à cette question en anticipant les moments de crises en construisant avec la personne protégée dès le début de notre intervention, une fiche de gestion de crise permettant d'anticiper avec la personne ce qu'il convient de faire, de préserver, en cas de survenu de ces crises, ce qui est essentiel pour elle dans ces situations. Le parcours de vie peut montrer certaines récurrences et crises comme des hospitalisations.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Construction de la fiche de gestion de crise	Inscription dans le référentiel en début de mesure de la nécessité de remplir avec la personne la fiche gestion de crise à inclure dans le Projet	Chef de service	Groupe de travail sur les référentiels	Concomitamment à la construction des référentiels
	Construction des différents items de la fiche de gestion de crise.	Cadre du service	Groupe de travail constitué de mandataires	2022

7. Le Projet Personnalisé de Protection (P.P.P)

Avec l'inscription de la protection judiciaire des majeurs au CASF, l'obligation d'individualiser chaque mesure, la nécessité d'adjoindre de nouveaux acteurs dans la protection⁵³, de formaliser chaque aspect de notre mission⁵⁴, d'inclure la personne protégée dans la mise en œuvre de la protection⁵⁵, la nécessité d'évaluer notre action, de communiquer sur ce que nous voulons faire et ce qui est fait, nous proposons de construire un nouvel outil qui s'impose dans chaque mesure le Projet Personnalisé de Protection (P.P.P).



Pour que ce PPP soit facilement utilisable nous proposons de le construire sous la forme d'un livret avec un ensemble de fiches sur les différents axes de notre intervention avec en préalable une fiche descriptive du mode de vie de la personne afin d'adapter au mieux sa protection.

⁵³ Personne de confiance, famille, proches, partenaires, droits communs...

⁵⁴ Sécurité, autonomie, gestion des crises, prise en compte des droits fondamentaux, gestion du patrimoine, exercice des droits....

⁵⁵ Utilisation de ses compétences et capacités, information, transparence....

Le choix de fiches différenciées par axe permet de partitionner le PPP afin de faciliter sa construction⁵⁶ et sa diffusion⁵⁷.

Le PPP est coconstruit avec la personne protégée, sa famille⁵⁸, les proches⁵⁹, la personne de confiance, les experts et les partenaires.

7.1. De l'évaluation à la description de la situation

Pour de nombreuses interventions en travail social il est nécessaire d'évaluer⁶⁰ la situation afin de déterminer ce qui manque, ce qu'il faudrait, les compétences, les déficiences... pour amener une action corrective avec comme résultat la transformation de la situation et de la personne.

Le rôle de mandataire est de représenter ou d'assister la volonté de la personne. Il n'a pas d'action corrective à mener, au contraire il doit protéger cette volonté, protéger le mode de vie de la personne.

Néanmoins il nous faut avoir des éléments pour agir. Nous proposons donc de décrire la situation afin de la comprendre et de la préserver.

Les éléments que nous devons décrire découlent de l'ensemble des points évoqués dans ce projet :

- Le patrimoine de la personne qui doit être fait selon certaines règles⁶¹ inscrites à l'article 503 du Code civil. Correspond-t-il au mode de vie de la personne ? Gestion active...
- Le mode de vie et le parcours de la personne : ce qui est essentiel, important et accessoire. Les moments de crises et leurs conséquences dans le parcours....
- L'environnement de la personne (personne de confiance, proche aidant, famille...)
- Partenaires institutionnels présents auprès de la personne.

⁵⁶ Suivant les axes les parties prenantes ne sont pas les mêmes, il faut donc éviter qu'il y ait un regard des acteurs qui ne sont pas concernés sur le contenu de tout le PIP.

⁵⁷ Les informations selon les axes seront déjà ordonnées et limitées à l'axe. Cela évite de diffuser l'ensemble du PIP ou de réécrire une note spécifique.

⁵⁸ Si la personne protégée est d'accord et si la famille est d'accord.

⁵⁹ Si la personne protégée est d'accord et si le proche est d'accord.

⁶⁰ Action d'évaluer, d'apprécier la valeur (d'une chose); technique, méthode d'estimation : <https://www.cnrtl.fr/definition/%C3%A9valuer>

⁶¹ L'inventaire du patrimoine de la personne majeure protégée est une obligation légale.

A compter du début de votre mandat, ce document est à transmettre au juge des tutelles dans un délai maximum de :

- 3 mois pour les biens meubles corporels, c'est à dire les objets que possède la personne protégée
- 6 mois pour tout autre bien, c'est à dire, le détail des avoirs bancaires, les biens immobiliers et les dettes éventuelles.

L'inventaire de patrimoine n'est pas obligatoire en curatelle simple ou en mandat spécial (pour une sauvegarde de justice), sauf si le juge des tutelles le demande.

	Construction des différents items de la fiche descriptive de la situation.	Cadres du service et responsable qualité	Groupe de travail sur les référentiels	Fin 2022
Construction de la fiche descriptive de la situation	Inscription dans les référentiels des différentes mesures pour une coconstruction avec la personne, la famille et son environnement... de la fiche descriptive de la situation.	Cadres du service	Groupe de travail sur les référentiels	Concomitamment à la construction des référentiels

7.2. Les différentes fiches du PPP

Les différentes fiches du PPP reprennent l'ensemble des éléments de ce projet :

- Fiche DSP : dispositif de sécurisation de la personne
- Fiche DAP : dispositif d'autonomisation de la personne
- Fiche DGAP : Dispositif de Gestion Active du Patrimoine
- Fiche DGC : Dispositif de Gestion de Crise
- Fiche DIPM : Document Individuel Protection du Majeur

Le contenu de ces fiches va se construire dans les différents groupes de travail vu ci-dessus, elles doivent reprendre à minima ces éléments :

(a) Le DSP (dispositif de sécurisation de la personne) :

Cet axe mobilise tous les acteurs (en interne et avec l'environnement) pour sécuriser la personne. Il met en évidence :

- L'accessibilité du professionnel par la personne et son environnement, la connaissance du professionnel de l'évolution de la situation de la personne, l'information rapide du professionnel d'un danger.
- L'utilisation des outils du service : Ma mesure et moi, téléphone pro (permanence permanente), accessibilité aux compétences diverses des professionnels du service // outils utilisables en fonction des capacités de la personne.
- L'adaptation du droit commun à la situation, au mode de vie de la personne et à son parcours de vie.
- La mise en place d'une personne de confiance/ association de la famille et des proches à la sécurisation de la personne afin d'avoir des « proches vigilants » pouvant nous interpeler.
- Le travail de partenariat pour créer un « calendrier de passage partagé » et se tenir informé.
- Le nombre de VAD prévus avec la personne.

(b) Le DAP (dispositif d'autonomisation de la personne) :

Projet de préservation des capacités ou de substitution de nos interventions dans l'exercice des droits en faisant agir :

- La personne protégée
- La personne ressource
- L'environnement
- La personne protégée en lien avec son environnement et/ou la personne de confiance

En prévoyant aussi les outils et moyens qui seront mis en œuvre pour y arriver.

(c) Le DGAP (Dispositif de Gestion Active du Patrimoine) :

Projet des actions à faire pour adapter le Patrimoine au mode de vie de la personne.

Quoi et qui fait.

- Co-construction d'un Budget Prévisionnel (avec la personne protégée et la personne ressource, éventuellement la famille)
- ⊖ Inclusion de proches aidants dans la gestion quotidienne des dépenses,
- Ecosystème expert pour une gestion active du patrimoine

(d) Le DGC (Dispositif de Gestion de Crise)

Projet de construction d'une « **fiche en cas de crise** » ne donnant plus la capacité à la personne de coconstruire sa protection au niveau :

- De son mode de vie : ce qu'il faut préserver absolument (essentiel pour la personne) et comment préserver l'important : logement, ressources, droits, santé...).
- De ces conditions d'hospitalisation et/ou de privation de liberté : accès à sa famille, utilisation TV, téléphonie, argent disponible, réponse à certains besoins....
- De ces conditions de retours : ce qu'il faut préserver et mettre en œuvre.
- Désignation d'une personne ressource et discussion sur son rôle.

(e) Le DIPM (Document individuel de protection du Majeur)

Le DIPM est déjà encadré par la loi et travaillé au sein du service. Il sera réactualisé au regard des nouvelles fiches.

7.3. Plan d'action

La mise en œuvre du PPP doit s'accompagner des formalités de sa mise en œuvre et des obligations liés à sa construction.

Construction du PPP (Projet Personnalisé de Protection)	A partir des divers documents construits dans les groupes de travail : constituer le PPP avec une procédure de mise en œuvre de chacun de ces documents en indiquant pour le construire quels acteurs il faut solliciter (personne ressource, famille, proche aidant, partenaire, expert...) et les points d'attentions éthique et techniques à avoir.	Cadres du service	Groupe de travail constituer de mandataires, assistants et juristes.	2022-2023
--	--	-------------------	--	-----------

D. Communication du service sur ses missions/ce projet



8. Communication avec les bénéficiaires

L'obligation de transparence sur nos missions, sur le travail fait avec et pour la personne protégée a modelé les pratiques du service qui répond en partie à ces obligations.

La loi prévoit de remettre à la Personne protégée⁶² :

- Une notice d'information à laquelle est annexée une charte des droits de la personne protégée ;
- Un document individuel de protection des majeurs (DIPM).

Le service respecte bien cette obligation de remise qui est accompagné d'une explication adaptée du mandataire. Néanmoins, il apparaît que le contenu des documents remis n'est pas adapté à la compréhension de toutes les personnes protégées⁶³. Elles ne peuvent donc pas s'y référer sans l'aide d'un tiers.

Sur les différents actes mis en œuvre au quotidien par le service il y a une difficulté évidente pour le mandataire à informer en temps réel la personne protégée. Les actes sont nombreux, ils s'appuient sur différents documents.... Le bénéficiaire est donc informé parfois tardivement et souvent partiellement de ce qui est fait pour lui. Sa

⁶² Article L471-6 du CASF

⁶³ 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

protection lui échappe, il ne peut pas être dans une dynamique active et d'autonomisation telle que nous l'avons vu dans le chapitre « De l'autonomie de la personne... ».

Depuis 2018, le service a mis en place un « Comité éthique » composé de professionnels du service PJM et Enfants, des personnes protégées et des familles suivies en protection de l'enfance. Ce Comité Ethique a comme fonction de retravailler les documents de l'ASFA en Facile A Lire et à Comprendre (FALC). Ce groupe constitué au niveau de l'institution trouve ses limites puisqu'il mélange des populations et de préoccupations différentes. Il est donc nécessaire de différencier les services.

La participation à l'évolution du fonctionnement/pratiques du service PJM des personnes protégées se fait sous forme d'enquête annuelle. Les professionnels du service constatent que ces enquêtes partent des préoccupations qu'ils ont et non de celles des personnes protégées et par ailleurs l'enquête ne permet pas une interaction nécessaire à la précision de ce qu'il faudrait atteindre, faire évoluer.

8.1. Plan d'action

La participation des personnes protégées doit être effective à travers deux dispositifs différents :

- Pour adapter à leur compréhension l'ensemble des documents qui leur sont destinés
- afin qu'elles puissent influencer qualitativement le fonctionnement du service selon leurs besoins.

L'accès à l'information concernant leur mesure doit être permanent. Pour cela nous proposons d'utiliser un dispositif lié à notre logiciel métier : « Ma mesure et moi ». Il permet de mettre à disposition de la personne sur un site web l'ensemble des informations traités par le service. Ce module qui est déjà disponible, mais qui n'est pas encore complet intégrera à terme l'ensemble des éléments du dossier et une partie gestion budgétaire et patrimoniale. L'enjeu, à l'heure de la fracture numérique, sera de donner un accès à ce module à toutes les personnes protégées.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
FALC	Création d'un groupe FALC spécifique au service PJM. Constitué de personnes protégées et de professionnels du service il aura pour mission de simplifier l'ensemble des documents à destination des	Responsable qualité en lien avec la Chef de service PJM.	Groupe FALC animé par la responsable qualité	2021-2022
Module "ma mesure et moi" accessible à l'ensemble des personnes protégées	Travailler sur différents moyens techniques/technologiques/communication permettant à l'ensemble des personnes protégées d'accéder au module ma mesure et moi.	Chef de service et cadres du service	services civiques et mandataires	2021 - 2022
	Intégrer dans les pratiques professionnelles des mandataires une fonction pédagogique pour aider et inciter les personnes protégées à utiliser ce dispositif (formation et inscription dans les référentiels)	Cadres du service	Mandataires	2021-2023
Création d'un groupe d'expression	Création d'un groupe d'expression constitué de personnes protégées et de professionnels du service.	Responsable qualité en lien avec Chef de service PJM.	Groupe d'expression animé par la responsable qualité	2021-2022

9. Communication du service sur son projet

Au moment du premier projet, le service n'a pas communiqué suffisamment en interne et en externe sur son projet. Même s'il n'avait pas intégré tout à fait l'ensemble des apports de la loi du 5 mars 2007, il n'a pas été possible pour les délégués mandataires de faire valoir une évolution de leur pratique. Les différents partenaires, les personnes protégées, leur famille et le grand public n'ont pas perçu les différences essentielles que nous avons exposées avec toujours une représentation de la protection comme étant tutélaire⁶⁴, totalisante et substitutive et non comme étant mandataire, globale dans son approche mais contrainte dans ses actions qui sont seulement dictées par la loi et la volonté de la personne. Cela a induit une continuité de la forme de protection existant

⁶⁴ <https://www.cnrtl.fr/definition/tut%C3%A9laire> : « Qui tient sous sa garde, qui protège contre l'adversité. Déesse, dieu tutélaire; patrons, génies tutélares. »

avant 2007 avec une attente forte de tous vis-à-vis des mandataires qui va avec un retrait de tous les acteurs autour de la personne protégée l'isolant et la fragilisant encore plus. La mesure de protection qui amène une sécurité des actes de la personne et de son patrimoine aurait dû permettre au contraire de faciliter un rapprochement des proches et une meilleure intervention des différents services.

Nous devons donc faire connaître le rôle du mandataire afin que chacun puisse travailler en articulation avec lui et en complémentarité.

Nous proposons de travailler cette communication à différents niveaux et sur différentes temporalités avec :

- Une communication générale sur la fonction de mandataire à travers un colloque présentant le projet de service à l'ensemble de nos partenaires.
- Une communication ciblée en direction des personnes dignes de confiance, de la famille, de la personne protégée et de nos partenaires avec la construction pour chacun de ces interlocuteurs d'un document (Flyers) présentant les mesures de protection selon leurs besoins. Pour la personne protégée le Flyer sera rédigé en FALC. Le flyer en direction de nos partenaires permettra à chacun de se situer auprès de la personne. Remis par le délégué mandataire, il permettra à ce dernier de mieux se positionner.



- Construction d'un flyer et d'un film pour le grand public présentant les différents métiers du service et leurs missions.
- Rencontre de nos différents partenaires pour une présentation personnalisée de notre projet de service avec un PowerPoint et des propositions de conventions intégrant notre nouvelle posture.

9.1. Plan d'action

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Communication	Construction d'un calendrier de présentation du projet de service : colloque et partenaires / Prise de contact et mise en œuvre.	Chef de service et cadres du service	Groupe de travail constitué des cadres du service	Fin 2021-2022
	Construction des outils de présentation du projet de service : PowerPoint, Flyers (pour les personnes protégées, la personne ressource, les proches, les partenaires, le grand public) en intégrant les notions vues dans les différentes parties du projet.	Service qualité	Groupes de travail différents pour chaque outil de com. : chaque groupe est constitué de représentants des publics ciblés par la com., des représentants de chaque métiers du service et cadres	

E. Formalisation des partenariats

Il existe deux niveaux de partenariat dans le service : Le travail en réseau et le conventionnement.

10. Le réseau

Le travail en réseau est le moyen naturel dans lequel évolue le mandataire pour intervenir auprès de la personne. La composition de ce réseau peut différer et doit être considérée à partir de chaque personne protégée. Chaque acteur de ce réseau a des missions différentes mais chacun a besoin que tous jouent son rôle pour pouvoir atteindre ses objectifs. Il y a donc une logique d'entraide, de collaboration, de concertation, d'échange d'informations, une dynamique « d'équipe » pour comprendre, analyser et mettre en œuvre des actions partagées ou renforçant les actions de chacun.

Cette fonction essentielle doit donc être renforcée et surtout réfléchie dans un contexte :

- en tension avec la raréfaction des moyens alloués à chacun induisant une charge supplémentaire pour les intervenants donc la tentation de se limiter strictement à ses missions créant des vides dans l'accompagnement global de la personne ou ne permettant plus à d'autres de bénéficier d'une aide puisque juste à la limite de l'intervention de tous les intervenants.
- l'inflation des règles (information partagée, RGPD, procédures, la traçabilité...) induisant un alourdissement des tâches si elles ne sont pas pensées comme des moyens au service de l'intervention
- et une éthique renouvelée où chaque service/établissement doit travailler à renforcer le pouvoir d'agir de la personne, à respecter strictement son mandat pour ne pas aller à l'encontre des droits et de l'autonomie de ses bénéficiaires et à penser l'inclusion comme un nouvel objectif obligeant les différents acteurs à travailler aussi avec et sur l'environnement en interaction avec la personne.

11. Le conventionnement

Le deuxième aspect du partenariat est le conventionnement qui va nous donner les moyens avec des services/établissements avec qui les professionnels travaillent de mieux prendre en compte les contraintes ci-dessus notamment la continuité entre les accompagnements sociaux et juridiques, les substitutions réciproques et aussi une meilleure connaissance et prise en compte des missions de chacun et donc de ses limites. Ce conventionnement se construit au niveau associatif/institutionnel en concertation avec les besoins des professionnels. Il doit être généralisé afin de sécuriser les intervenants dans leurs pratiques en ne les obligeant pas à renégocier en permanence leur accompagnement.

12. Plan d'action sur le partenariat

Nous devons agir à deux niveaux pour mieux formaliser et sécuriser ce partenariat :

1. Pour chaque mesure informer précisément les partenaires qui sont associés sur le contenu spécifique de la mesure en cours et sur l'autonomisation que nous mettons en place.
2. La négociation des actions de chacun et communes autour de l'articulation entre les missions des partenaires et nos missions de façon générale en fonction du type de mesure.

Item	Axes de travail	Responsable	Acteurs	Date mise en œuvre
Faciliter le travail en réseau	Fabrication d'outils de communication pour chaque type de mesure et utilisation du document d'autonomisation comme support au travail du mandataire.	Cadres du service	Groupes constitués de mandataires, assistants et juristes	2021-2022
Mise en place d'un conventionnement systématique	Construction d'une convention reprenant les points importants de notre projet de service, les spécificités des mesures de protection et ce qui est attendu comme posture des professionnels du service PJM.	Chef de service	CoTech	fin 2021
	Rencontre de tous les partenaires travaillant avec les mandataires afin de présenter cette convention.	CoTech	Responsable d'équipes au niveau des secteurs / Chef de service au niveau du Département	fin 2021 - 2025

F. Evaluation du projet de service

L'évaluation de ce projet de service se fera à partir des différents plans d'actions inscrits dans ce projet.

Ces plans d'actions seront inscrits dans le Plan d'Actions général de l'ASFA piloté par la Directrice qualité.

Ce Plan d'action fera l'objet d'un suivi trimestriel dans le cadre habituel du CoPil en charge du suivi du Plan d'actions général.

Ce plan d'action entre dans les points de l'évaluation interne et externe de l'ASFA.

C'est la Directrice Qualité et la cheffe de service PJM qui sont :

- Pour la première responsable du suivi de l'évaluation de ces plans d'actions
- Pour la seconde responsable de la mise en œuvre de ces plans d'actions.

Elles travaillent ensemble à l'articulation de ces deux points.

II. Présentation de l'ASFA et du service Adultes.

A. Histoire de l'ASFA

Créée le 4 avril 2008, l'ASFA a pour vocation de gérer des services d'intérêt familial. Appelée jusqu'en 2018 « **AS**sociation départementale de gestion de services d'intérêt **F**amilial », elle change de nom en 2019, suite à l'Assemblée Générale Extraordinaire du 4 décembre 2018 pour devenir Action Sociale Familiale et d'Accompagnement.

Action Sociale Familiale et Accompagnement

L'action sociale désigne l'ensemble des moyens par lesquels une société agit sur elle-même pour préserver sa cohésion



- **Action** : C'est aussi pour les professionnels et les administrateurs de l'ASFA l'engagement et le dynamisme que veut mettre chacun au service des bénéficiaires.
- **Sociale** : c'est considérer la société dans son ensemble comme lieu de solidarité et de résilience ayant les moyens de répondre aux conséquences des vulnérabilités de tous,
- **Familiale**, parce que chacun peut être concerné : enfant, parents, personnes âgées et la famille élargie, et parce que chacun collectivement participe aussi à la protection de l'autre.
- **Accompagnement**, car nous pensons que c'est en faisant ensemble et en considérant que nous sommes subsidiaires que la personne et la famille pourront mobiliser leurs ressources et leur environnement durablement.

L'ASFA est façonnée par une histoire forte avec une place privilégiée et moteur sur son territoire.

Portée par des salariés dynamiques qui ont maintenu des prestations de qualité toujours orientées vers leurs bénéficiaires, l'ASFA a su s'adapter en permanence aux exigences de son environnement en s'appuyant sur la professionnalité, les compétences individuelles et la solidarité, la convivialité, la coopération collective de ses membres

B. Présentation générale de l'Association

a) Sigles de l'ASFA :



b) Informations administratives

Association loi 1901

23, rue Roger Salengro

64 000 PAU

N° de Siret : 503 994 329 00038

Tél. : 05.59.82.48.89

Mail : asfa64@asfa64.fr

Site web : <http://asfa64.fr>



Accès

- Ligne T3 en direction de Centre Scientifique Total
Arrêt Larribau
- Ligne P4 en direction de EFS
Arrêt ASFO

L'ensemble des activités et services de l'ASFA se trouvent à la même adresse.

c) Ouvertures

Accueil à l'ASFA :

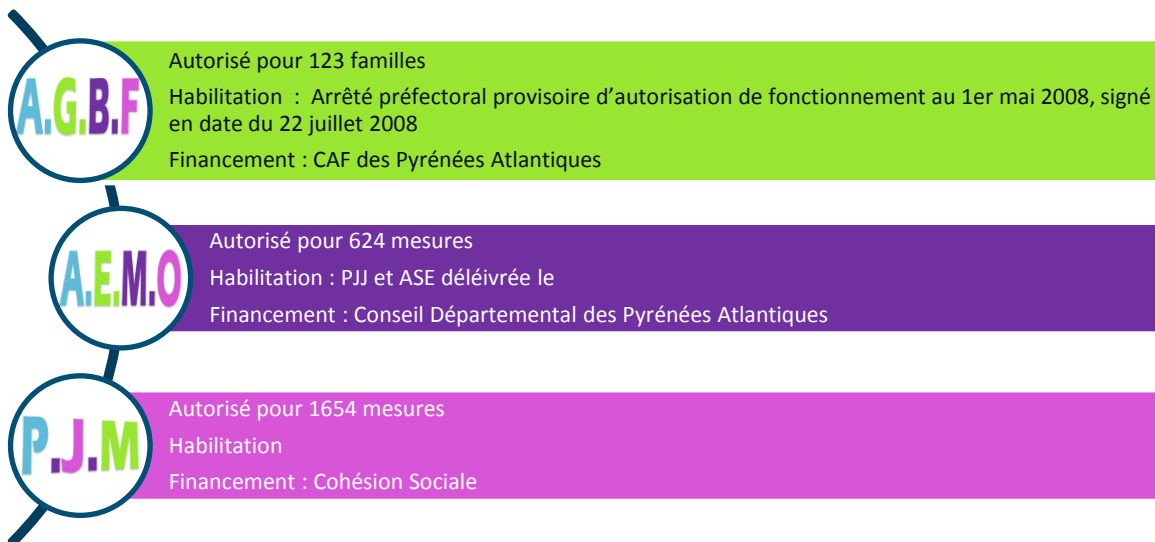
Du Lundi au vendredi (fermé les jours fériés) sur rendez-vous.

Standard

Du lundi au vendredi (fermé les jours fériés)

- Le matin de 9h à 12h
- L'après-midi de 14h à 17h

C. Les activités gérées par l'Association



Les activités sont réparties entre deux services :



1. Le **Service Enfants** gère les activités : AEMO (Action Educative En Milieu Ouvert) et AGBF (Aide à la Gestion du Budget Familial).



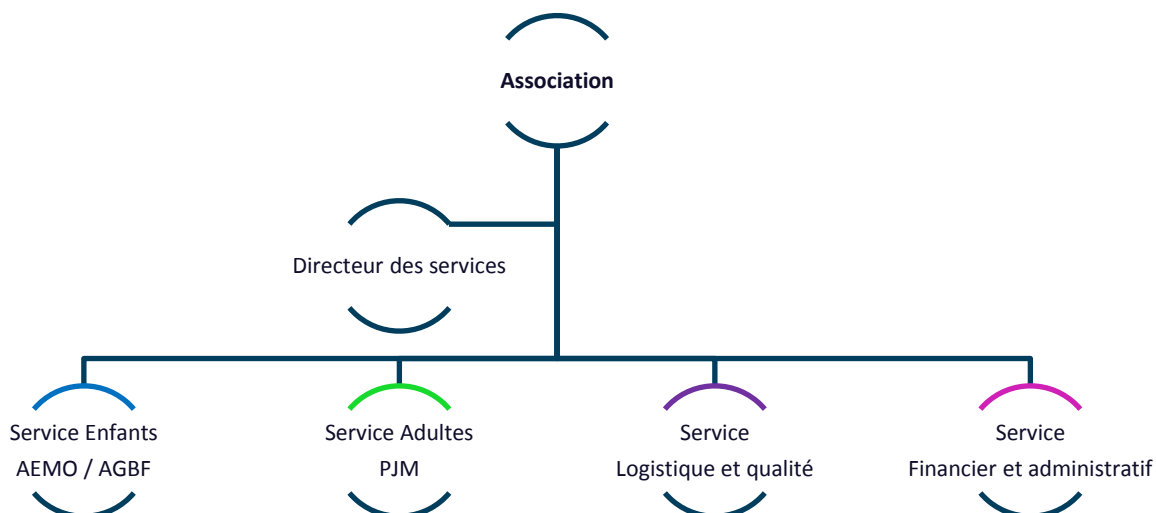
2. Le **Service Adultes** gère l'activité PJM (Protection Judiciaire des Majeurs) et MAJ.

Les deux services agissent dans le cadre de la protection judiciaire en milieu ouvert :

- Le service Enfants sur jugement des Juges pour Enfants du **TGI de PAU**
- Le Service Adultes sur jugement des Juges des contentieux de la protection **de Pau et d'Oloron Sainte Marie**.

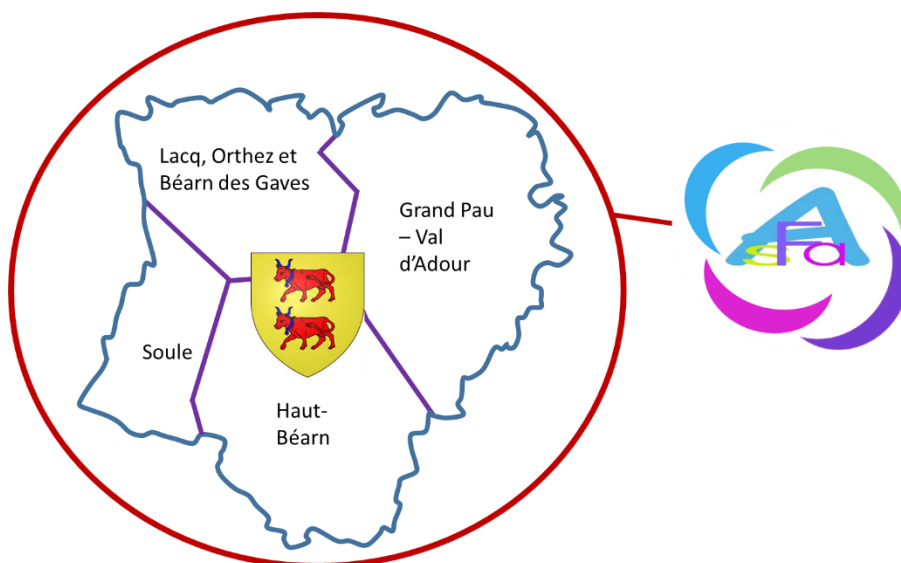
D. Les services supports de l'Association

Deux services supports s'occupent de l'ensemble des questions : administratives, financières, logistiques et qualités.



Territoire d'intervention des services : Béarn et Soule

Les services sont, en réalité, autorisés à fonctionner sur l'ensemble du territoire Français et donc du **Département des Pyrénées Atlantiques**. Toutefois, pour des questions logistiques et historiques, l'Association limite l'action de ses services au territoire **Béarn et Soule**.



E. Projet de l'Association

Depuis la création de l'ASFA son Conseil d'Administration a révisé le Projet Associatif en 2017. Le titre de ce second projet est :

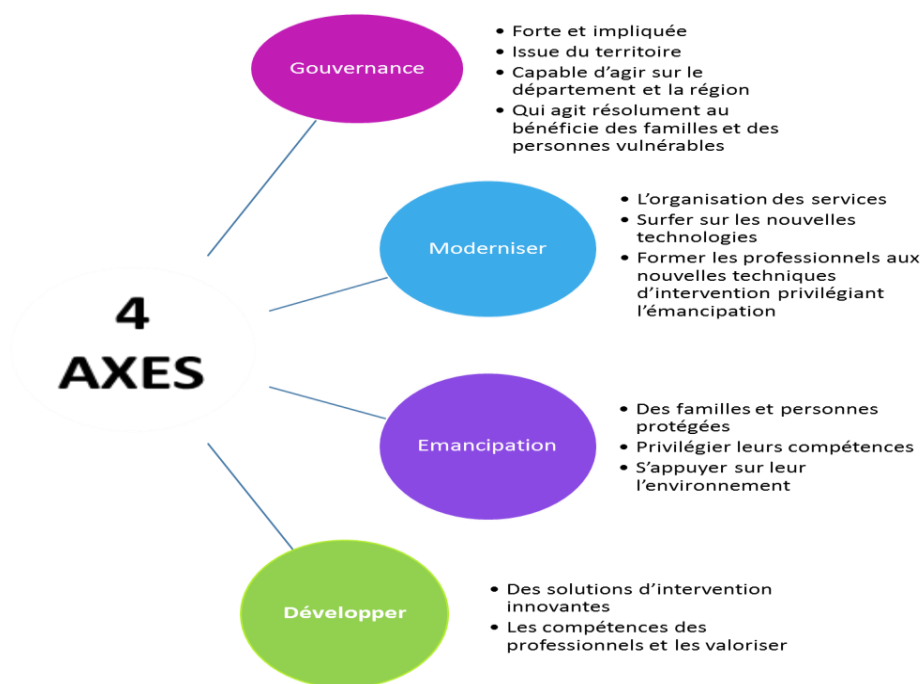
« L'émancipation pour une protection durable »

Les valeurs de notre Association, déjà évoquées dans son précédent projet, sont le respect de la personne et de la famille comme premier lieu de construction et de protection de l'individu. Si ces valeurs restent essentielles, le Conseil d'Administration, pour mettre en œuvre son nouveau projet, a voulu définir plus précisément ces valeurs avec l'aide des salariés de l'Association.

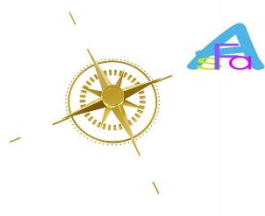
Trois valeurs servent maintenant de socle, de support au projet Associatif :

1. **L'engagement** comme moyen de mobilisation et d'implication de chacun à travers une posture et une action volontaire d'appropriation, d'évolution, d'adaptation, d'apport afin de faire aboutir ce projet d'émancipation.
2. **L'efficience** comme moyen d'adaptation continue aux différentes contingences en s'appuyant sur une organisation ouverte, souple et sensible aux différentes modifications et attentes de chacun.
3. **La coopération** comme moyen de mutualisation, de transformation et d'amplification de l'ensemble des ressources au service de tous en incrémentant systématiquement dans l'ensemble de nos actions, de nos projets, de nos procédures et de nos outils l'entraide, la prévenance, la transparence, l'échange, l'ouverture d'esprit, l'adhésion, la cohésion et la valorisation de la contribution individuelle au projet collectif.

Le Conseil d'Administration a défini 4 axes d'évolution pour l'Association et ses services :
Fig page suivante.



F. Le Projet de la Direction



Après une décennie d'existence, l'ASFA n'a pas encore stabilisé son identité et son organisation. Cela est dû aux raisons de sa création qui s'est faite par défaut en humiliant les professionnels et à une brève histoire faite de ruptures, de désillusions, de conflits dus à une direction instable et à une gouvernance éloignée, même si elle a été attentive à la préservation des services.

En interne, cela a induit un appauvrissement technique, faute d'intégrer les évolutions en cours et un repli sur soi, un renfermement des professionnels, des services et de l'ASFA. Au niveau des professionnels, une dépréciation de l'Association, une perte de confiance de l'encadrement et une critique forte qui s'est perçue aussi à l'extérieur. Cela s'est traduit par une défiance de nos partenaires et plus particulièrement de nos tarificateurs venant renforcer ainsi le sentiment d'un complet abandon.

A partir d'une histoire complexe et à priori difficile, l'équipe d'encadrement propose une vision nouvelle, dynamique de l'ASFA où les professionnels sont les acteurs valorisés et principaux pour répondre, adapter, inventer le contenu de nos prestations dans le réel intérêt des personnes et enfants protégés.

Pourtant les enjeux sont importants. La société, les bénéficiaires de nos prestations, les ordonnateurs et les tarificateurs ont maintenant une place et des exigences nouvelles ou exprimées différemment. Elles imposent du sur-mesure, de l'optimisation, de la qualité, de la haute technicité, de la diversité modulable, de nouvelles formes de partenariats, de la conformité des droits, des règles du travail, de la santé, sécurité, ... Autant d'exigences parfois contradictoires et labiles qui peuvent, si elles ne sont pas intégrées au fur et à mesure, menacer la pérennité de l'ASFA.

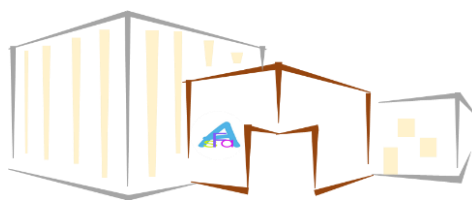
L'équipe d'encadrement, pour répondre à cette histoire et ces enjeux, a décidé de concentrer ses actions sur cinq axes :

- Affirmer l'identité de l'ASFA qui doit être formalisée et co-construite par ceux qui la portent,
- Donner la capacité à chacun de construire, de porter, d'être responsable de l'ASFA, de ce qu'elle produit,
- Elever le niveau de compétence que nous voulons adapter aux nouveaux enjeux de notre secteur
- Repenser l'organisation pour sécuriser, pour coordonner, pour qu'elle valorise chaque professionnel,
- Produire une dynamique d'intelligence collective et d'agilité des professionnels pour construire des prestations sur-mesure et innovantes.

Pour cela la communication et la mise en réseau des professionnels deviennent les supports capables de porter ce projet.

G. Le Projet Architectural de l'ASFA

Les locaux acquis d'occasion en 2008 par l'ASFA étaient les seuls suffisamment grands pour accueillir les deux services. Néanmoins, conçus pour une autre activité, ils n'étaient pas adaptés



(open-space), ils ne pouvaient recevoir l'ensemble des salariés et l'ensemble des installations arrivaient en bout de course.

Accompagnées par nos autorités de tarification, la rénovation et l'extension des locaux ont pu commencer en octobre 2017. Les travaux sont terminés depuis mars 2019.

Les services seront répartis de cette façon :

- Le Rez-de-chaussée au service Enfants et à l'équipe Accueil/GED/Standard
- Le 1^{er} Etage au Service Adultes et au Service Financier/Administratif
- Le 2^{ème} étage au Service Logistique/Qualité et aux IRP

L'entrée de l'ASFA se veut conviviale et attentive à l'accueil de ses bénéficiaires. Une Fresque murale représente l'Association et ses services.

Plus qu'une œuvre fabriquée par un artiste, sur les indications des salariés et la représentation des bénéficiaires de notre action, elle est maintenant le symbole de notre association.



La base avec les mains qui se serrent, scellent l'engagement que nous prenons ensemble, avec nos partenaires et nos bénéficiaires à accomplir nos missions. C'est aussi la main tendue, celle de la solidarité et de la confiance.

Le centre de la Fresque est un KAPLA⁶⁵ qui vient de la contraction des mots néerlandais « KAbouter PLAnkjies » qui signifient « planchettes de lutin ». Créé par Tom van der Bruggen en 1987, KAPLA est un jeu de construction composé de planchettes de mêmes dimensions, apprécié des enfants comme... des adultes !

Populaire dans le monde entier, le KAPLA développe et valorise la logique, la créativité, l'échange, la coopération, la patience ainsi que la persévérance. Cela rejoint donc les valeurs de notre association :

- **Coopération** : si on en enlève une planchette tout s'écroule, c'est l'ensemble qui crée la forme finale et souvent c'est ensemble que l'on construit.
- **Efficience** : le KAPLA permet de tout construire, il impose d'utiliser la logique, de faire appel à la créativité pour résoudre les situations complexes auxquels nous sommes tous confrontés, d'accepter de faire avec ce que l'on a (des planchettes) pour construire autre chose⁶⁶,
- **Engagement** : car la création et la construction impose d'aller au-delà de soi, de ce qui est. Pour cela il faut donner, se donner, s'impliquer, s'extérioriser, se découvrir....

Ces planchettes de couleurs, comme les mains, représentent aussi la diversité des professionnels, des bénéficiaires, des valeurs, des compétences... qui sont un gage d'ouverture, de dynamisme, de créativité multiple quand elles s'appuient l'une sur l'autre.

Le sigle de l'ASFA au sommet de la Fresque, dans un équilibre un peu instable, est porté par les mains puis le KAPLA. Sans eux, il serait au sol.

Cette fresque se déclinera avec le temps sur nos différents outils de communication. Elle portera ainsi ce qui nous anime.

⁶⁵ Ce site vous donnera d'autres informations sur ce jeu KAPLA <https://www.kapla.com/vitrine/jeu-kapla>

⁶⁶ Cela rejoint le slogan de notre Association : **Faire avec ce que l'on a et le transformer pour en faire une richesse**

H. Les moyens du service

1. Les véhicules de service

Les professionnels interviennent sur un large territoire au domicile des bénéficiaires. Ils doivent aussi aller à la rencontre des professionnels des différentes institutions en lien avec les bénéficiaires. Ces déplacements nécessitent un dispositif adapté.

En 2015 l'ASFA commence à réfléchir à l'opportunité de mettre en place une flotte de véhicules de service. En effet, l'utilisation par les travailleurs sociaux de leur véhicule personnel pour tout déplacement est insatisfaisante à plusieurs niveaux :

1. Le remboursement des frais kilométriques reste couteux et pèse dans le budget de fonctionnement de l'ASFA
2. Ce remboursement ne prend pas en compte l'usure des véhicules des professionnels ce qui impacte directement le budget du salarié.

Depuis décembre 2015 une flotte de plus de 29 véhicules en location pour l'ensemble des services est mise en place à la grande satisfaction des professionnels et une réelle économie pour l'ASFA. Un logiciel de réservation et de gestion permet d'optimiser leur utilisation.

L'entretien intérieur et extérieur des véhicules est planifié par le service logistique et assuré par l'ESAT Jean GENEZE de PEP 64.

En 2020, avec le renouvellement de la location de ces véhicules et l'augmentation des coûts liés au carburant, l'ASFA réfléchit à la mise en place d'un parc de véhicules électriques.

2. Les pratiques évaluatives du service et son engagement qualité

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des services sociaux, prévue à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles et introduite dans le code par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'usager à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L.311-3,3° du CASF).

L'évaluation interne permet d'apprécier la capacité du service à réaliser les missions qui lui sont confiées et la qualité de ses activités au regard de son autorisation. Le service a réalisé sa première évaluation interne en 2014 et procédera à une seconde évaluation interne en 2019.

Conformément à la circulaire de la direction générale de la cohésion sociale du 21 octobre 2011, le service est placé sous un régime dérogatoire. Ayant été ouvert entre la date de publication de la loi du 2 janvier 2002 et la date de promulgation de la loi du 21 juillet 2009, l'échéance de l'évaluation externe est fixée au 22 juillet 2021 (date d'autorisation + 13 ans). A partir du renouvellement d'autorisation en 2023, le service sera soumis au régime de droit commun.

C'est dans ce cadre que le responsable qualité/logistique intervient dans la vie du service. Il vérifie la cohérence des actions avec les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale (ANESM) et assure le suivi de la démarche d'évaluation par l'élaboration d'un plan d'action qui regroupe l'ensemble des préconisations d'améliorations proposées dans :

- Le projet associatif (2011/2016)
- Le projet de service (2011/2016)
- Le rapport d'évaluation interne (2014)
- Le rapport d'audit de la PJJ (2015)
- Le rapport d'audit sur les risques psychosociaux (2015)
- Le rapport d'évaluation externe (2017)

Ce plan d'action est évalué trimestriellement avec les cadres du service PJM et présenté en comité de pilotage du plan d'action général de la structure (COFIL-PAG). Ce comité peut prendre des décisions de report de certaines actions ou d'adaptation. Il se réunit mensuellement.

Le responsable qualité/logistique intervient également dans la recherche et mise en place d'outils permettant la réalisation des actions du service tels que la réalisation de fiches statistiques, l'élaboration d'outils de communication interne ou externe.

I. Présentation du service Adultes

1. Historique du service Adultes

Le service Adultes de l'ASFA a été créé en avril 2008 afin de reprendre l'activité du service PJM de l'ex-UDAF64. L'équipe PJM de l'ASFA a été constituée avec une partie des professionnels du service PJM de l'UDAF.

Cette création mouvementée car pas acceptée par les professionnels s'est faite au moment de la réforme du 5 mars 2007 qui a été effective en 2009. Les professionnels n'ont pas eu le temps et l'énergie nécessaire pour vraiment travailler l'esprit de la loi. Toutefois, au moment de la création du projet de service et par la suite il y a eu une volonté du service pour créer un ensemble suffisamment cohérent de procédures et d'outils permettant de respecter les impératifs légaux des mesures de protection.

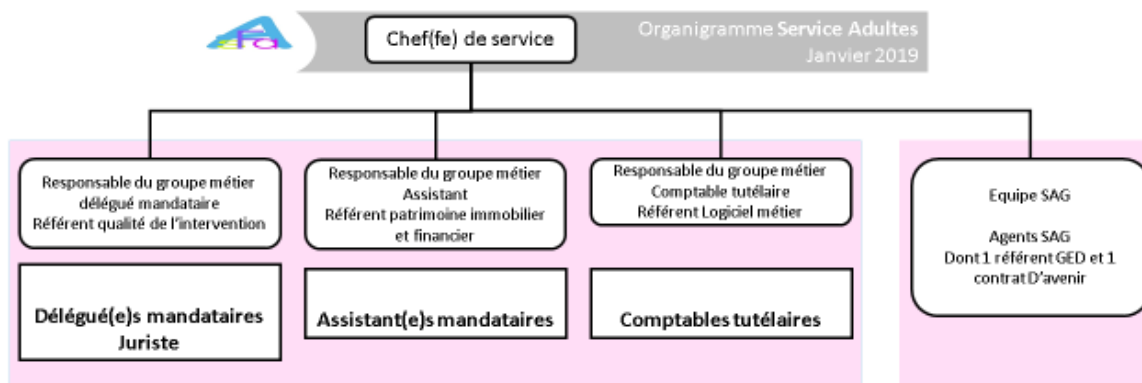
Le service est encore constitué en grande partie des professionnels de l'UDAF64. Ils ont su progressivement à travers diverses formations, réflexions internes et externes intégrer ce changement paradigmatique sur la posture du mandataire.

Le service a su intégrer la technologie dans ses pratiques avec la mise en place de la GED, du workflow, de l'éditique, des NTIC....

Cette alliance des modernités (pratiques PJM en accord avec l'esprit de la loi et technologies) donne une place nouvelle à ce service et ses professionnels.

2. Organisation du service

a) Organigramme



b) Les professionnels du service

Le Directeur des services de l'ASFA (0.73 Etp) assure la direction du service Adultes. Il en détermine les orientations, procure les moyens correspondants pour leur réalisation et exerce un contrôle de leur accomplissement.

Le chef de service (1ETP)

Responsable du service :

- Il s'assure de la prise en compte de chaque mesure, de ses échéances et des obligations qui y sont liées.
- Il encadre l'équipe Standard, Accueil et GED (équipe SAG) depuis le 1^{er} Janvier 2019 et veille à la qualité de l'accueil de nos bénéficiaires et à l'effectivité des réponses qui leur sont données.
- Il encadre l'équipe d'animateur des équipes sectorielles en créant avec eux le contenu des ordres de jours de ces équipes.
- Il coordonne l'équipe des cadres techniques pour toutes les questions liées aux liens, processus entre les métiers.
- Il assure et s'assure que l'ensemble de l'activité soit contrôlé.
- Il crée, formalise et entretient tous les partenariats nécessaires à la bonne marche du service.
- Il entretient un lien permanent avec les magistrats et son service.

Les responsables d'équipe(3 Etp)

Ils animent chacun un groupe métier : le groupe les délégués PJM et juriste, le groupe des assistants mandataires et le groupe des comptables tutélaires.

Sur le plan organisationnel :

- Ils encadrent les professionnels au quotidien et les accompagnent et les conseillent dans les situations difficiles, au besoin mettent en œuvre des actions de formation en interne.
- Ils construisent les outils et processus garantissant une prise en charge de qualité correspondant aux attentes légales
- Ils animent les réunions métiers où ils entretiennent une veille technique et juridique, où ils présentent les nouveaux outils, où ils renouvellent les exigences attendues dans la mise en œuvre des mesures....
- Ils mettent en place des groupes de réflexion pour faire évoluer les outils, pratiques ou pour répondre aux nouvelles contraintes légales.

Délégués PJM (25,21 ETP)

Le délégué mandataire gère des mesures de protection juridique des majeurs (tutelle, curatelle, mandat spécial, mesure d'accompagnement judiciaire, etc.) confiées par le juge du contentieux de la protection à l'ASFA.

Le délégué mandataire, suivant le type de mesure, assiste ou représente la personne protégée dans tous ses actes de la vie civile, tant dans la gestion de ses biens que dans la protection de sa personne, en respectant sa volonté, ses droits et ses libertés.

Assistants Mandataires (12,40 ETP)

L'assistant mandataire met en œuvre la partie administrative de la mesure de protection, notamment l'ouverture des droits, les obligations liées aux assurances, mutuelles... et le respect de leurs échéances.

Comptables tutélaires (5,40 ETP)

Le comptable enregistre les ressources et le patrimoine financier de chaque personne protégée, participe à la gestion des versements de ressources au titre des frais d'aide sociale à l'hébergement, élabore les documents comptables permettant de rendre au compte de notre gestion auprès du Juge du contentieux de la protection.

Juriste (1ETP)

Il conseille les délégués et l'encadrement pour toutes procédures et questions de droit. Il crée des outils pédagogiques permettant aux délégués de travailler dans le cadre légal en toute sécurité.

Equipe SAG (Accueil Physique, téléphonique et GED Courrier) (3,79ETP)

Cette équipe est l'interface entre l'extérieur et l'intérieur de l'ASFA. Elle a pour mission d'informer et d'orienter les bénéficiaires de l'ASFA vers le professionnel pertinent. Elle a aussi pour tâche de dématérialiser les documents entrants et de les indexer.

J. Mission, procédure et Cadre Légal des mesures exercées par le Service Adultes

Le service met en œuvre les mesures définies⁶⁷ ci-dessous à la demande du Juge des Tutelles, appelé aujourd'hui juge du contentieux des protections.

1. La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)

Les mesures d'accompagnement sont destinées à aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales. Il existe 2 types de mesure : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP), mise en place en accord avec la personne en difficulté, et la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ), imposée par la justice à la personne en difficulté. La MAJ est une mesure judiciaire par laquelle un mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure, en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources.

À la différence de la MASP, elle est contraignante : elle n'est pas accompagnée d'un contrat et s'impose au majeur.

Sont concernées les majeurs :

- ayant fait l'objet d'une mesure d'accompagnement social personnalisé qui a échoué à rétablir leur autonomie dans la gestion de leurs ressources, et dont la santé et la sécurité sont de ce fait menacées,
- qui, par ailleurs, ne font pas l'objet d'une mesure de curatelle ou tutelle,
- et pour qui toute action moins contraignante (par exemple : application des règles relatives aux droits et devoirs du conjoint) s'avère insuffisante.

C'est le procureur de la République qui peut demander la mesure au regard du rapport des services sociaux. Le juge du contentieux des protections prend la décision après avoir entendu ou appelé la personne concernée. Le juge fixe la durée de la mesure pour 2 ans au maximum. Elle peut être renouvelée pour 2 ans par décision spécialement motivée du juge, à la demande de la personne protégée, du mandataire judiciaire à la protection des majeurs ou du procureur de la République.

La durée maximale possible est de **4 ans**.

Le juge des contentieux de la protection choisit les prestations sociales concernées par la mesure. Il désigne un mandataire judiciaire à la protection des majeurs parmi ceux inscrits sur une liste dressée et tenue à jour par le préfet.

⁶⁷ Définition reprise sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N155>

Rôle du mandataire judiciaire

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit les prestations incluses dans la mesure d'accompagnement judiciaire sur un compte ouvert au nom de la personne. Ce compte est rattaché auprès d'un établissement habilité à recevoir des fonds du public. Le mandataire judiciaire doit les gérer dans l'intérêt de la personne, en tenant compte de son avis et de sa situation familiale. Il doit exercer une action éducative sur elle pour lui permettre à terme de gérer seule ses prestations.

La MAJ n'entraîne aucune incapacité : la personne concernée peut procéder à tous les actes de la vie civile.

Le juge des contentieux de la protection statue sur les difficultés éventuelles dans la mise en œuvre de la mesure.

Le juge peut mettre fin ou modifier l'étendue de la mesure à tout moment, d'office ou à la demande de la personne protégée, du mandataire judiciaire à la protection des majeurs ou du procureur de la République, après avoir entendu ou appelé la personne.

La mesure prend fin automatiquement si une mesure de curatelle ou de tutelle est ouverte

2. Les mesures de protection juridique : Sauvegarde de justice, tutelle, curatelle

L'ouverture d'une mesure de protection juridique du majeur (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) peut être demandée au juge des tutelles par les personnes suivantes :

- la personne à protéger elle-même, ou la personne avec qui elle *vit en couple* ;
- un parent ou un *allié* ;
- une personne entretenant avec le majeur des liens étroits et stables ;
- la personne qui exerce (déjà) une mesure de protection juridique (curateur ou tuteur).

La demande peut être également présentée par le *procureur de la République* qui formule cette demande :

- soit de sa propre initiative ;
- soit à la demande d'un tiers (par exemple : médecin, directeur d'établissement de santé, travailleur social).

La mesure de protection juridique est déterminée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de la personne à protéger.

a) La sauvegarde de justice

La sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique de courte durée qui permet à un majeur d'être représenté pour accomplir certains actes. Cette mesure peut

éviter de prononcer une tutelle ou une curatelle, plus contraignantes. Le majeur conserve l'exercice de ses droits, sauf exception. Il existe 2 types de mesures de sauvegarde de justice, judiciaire ou médicale.

La mesure de sauvegarde de justice concerne les personnes majeures souffrant :

- d'une altération de leurs facultés mentales par une maladie ;
- ou d'une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge ;
- ou d'une altération de leurs facultés physiques et/ou psychiques empêchant l'expression de leur volonté.

pour les personnes dont les facultés sont plus gravement atteintes, la sauvegarde de justice est une mesure immédiate en attendant la mise en place d'une tutelle ou d'une curatelle.

La personne sous sauvegarde de justice conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile, sauf ceux confiés au mandataire spécial, s'il a été nommé.

La personne sous sauvegarde de justice ne peut pas divorcer par consentement mutuel ou accepté.

La sauvegarde permet au mandataire spécial de contester (soit en les annulant, soit en les corrigeant) certains actes contraires aux intérêts du majeur, qu'il aurait passés pendant la sauvegarde de justice.

b) Les curatelles

(1) Curatelle simple

La personne accomplit seule les actes de gestion courante (dits *actes d'administration* ou *actes conservatoires*), comme la gestion du compte bancaire ou la souscription d'une assurance.

En revanche, elle doit être assistée de son curateur pour des actes plus importants (dits actes de disposition). Par exemple, le curateur doit consentir à un emprunt.

(2) Curatelle renforcée

Le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses sur un compte ouvert au nom de celle-ci.

(3) Curatelle aménagée

Le juge énumère les actes que la personne peut faire seule ou non.

(4) Contenu des mesures de curatelle

La curatelle (ouverture, modification ou fin de la mesure) donne lieu à une mention marginale en marge de l'acte de naissance.

Une personne sous curatelle prend seule les décisions relatives à sa personne (comme changer d'emploi) si son état le permet.

Elle choisit son lieu de résidence et a le droit d'entretenir librement des relations personnelles.

Elle peut demander ou renouveler un titre d'identité.

La personne sous curatelle peut accomplir seule les actes d'administration (exemple : effectuer des travaux d'entretiens dans son logement).

La personne sous curatelle peut accomplir seule certains actes dits *strictement personnels* (comme la reconnaissance d'un enfant).

La personne sous curatelle peut se marier ou se pacser sans l'autorisation du curateur ou du juge.

Elle doit informer préalablement son curateur.

La personne sous curatelle :

- doit être assistée de son curateur pour accomplir les actes de disposition (exemple : vendre un appartement),
- peut rédiger un testament seule,
- peut faire des donations avec l'assistance de son curateur.

Toute décision concernant le logement principal de la personne protégée doit être autorisée par le juge.

Le curateur peut prendre les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que, du fait de son comportement, le majeur ferait courir à lui-même. Il en informe immédiatement le juge.

Lorsque la curatelle est renforcée, le curateur perçoit les revenus de la personne protégée, règle les dépenses de celle-ci auprès des tiers et lui reverse l'excédent.

Le juge fixe la durée. Celle-ci est de 5 ans maximum, renouvelable pour une même durée. Il peut décider de la renouveler pour une durée plus longue mais n'excédant pas 20 ans si l'altération des facultés du majeur protégé apparaît irrémédiable. Dans ce cas, l'avis conforme du médecin, inscrit sur la liste établie par le procureur de la République, est nécessaire.

La mesure peut prendre fin :

- à tout moment si le juge décide qu'elle n'est plus nécessaire, à la demande du majeur ou de toute personne habilitée à demander une mise sous curatelle, après avis médical.
- à l'expiration de la durée fixée, en l'absence de renouvellement,

- si une mesure de tutelle remplace la curatelle.
- Au décès de la personne

c) **La tutelle**

La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile. Le juge peut énumérer, à tout moment, les actes que la personne peut faire seule ou non, au cas par cas.

La tutelle s'adresse à une personne majeure ayant besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile :

- du fait de l'altération de ses facultés mentales ;
- ou lorsqu'elle est physiquement incapable d'exprimer sa volonté.

Le juge nomme un ou plusieurs tuteurs. La tutelle peut être divisée entre un tuteur chargé de la protection de la personne (par exemple, en cas de mariage) et un tuteur chargé de la gestion du patrimoine (par exemple, pour faire la déclaration fiscale).

Le tuteur est choisi en priorité parmi les proches de la personne à protéger. Si c'est impossible, le juge désigne un professionnel, appelé *mandataire judiciaire à la protection des majeurs*, inscrit sur une liste dressée par le préfet.

Le juge peut aussi désigner un subrogé tuteur chargé notamment de surveiller les actes passés par le tuteur.

En l'absence d'un subrogé tuteur, le juge désigne un tuteur ad hoc.

Une fois la mesure de protection appliquée, il est possible de demander au juge le remplacement du tuteur. La demande doit être présentée par la personne protégée, le tuteur lui-même ou tout tiers portant un intérêt envers la personne protégée (frère, sœur, enfant...). Le juge désignera alors un nouveau tuteur

L'appel s'exerce dans les **15 jours** suivant le jugement ou la date de sa notification pour les personnes à qui il est notifié. L'appel se déroule dans une cour d'appel mais il doit être formé par déclaration faite ou adressée par lettre RAR au greffe du TI.

La tutelle (ouverture, modification ou fin de la mesure) donne lieu à une mention⁶⁸ portée en marge de l'acte de naissance de la personne protégée.

C'est le juge qui autorise les actes de disposition⁶⁹.

Les actes d'administration⁷⁰ peuvent être effectués seulement par le tuteur.

⁶⁸ La mention marginale est une information écrite retranscrite sur un acte d'état civil afin de le modifier ou de le compléter.

⁶⁹ Acte qui engage le patrimoine d'une personne, pour le présent ou l'avenir (exemples : vente d'un immeuble, conclusion d'un emprunt, donation). Il entraîne une transmission de droits qui peut diminuer la valeur du patrimoine.

⁷⁰ Acte de gestion courante. Par exemple : conclusion d'un bail d'habitation ou ouverture d'un compte de dépôt. Il s'oppose aux actes de vente, de cession gratuite, de perte ou de destruction.

Le tuteur établit chaque année un compte de gestion⁷¹.

La personne protégée accomplit seule certains actes dits *strictement personnels* (exemple : reconnaître un enfant).

La tutelle n'entraîne pas la privation de l'autorité parentale.

Seul le tuteur de la personne protégée peut, en tant que représentant légal, faire la demande de titre d'identité.

Le majeur en tutelle peut se marier ou se pacser sans l'autorisation du tuteur ou du juge.

Il doit informer préalablement son tuteur.

Le majeur en tutelle exerce personnellement son droit de vote pour lequel il ne peut pas être représenté par son tuteur.

Il ne peut pas donner procuration à l'une des personnes suivantes :

- mandataire en charge de sa protection,
- personne physique administratrice ou employée (salariée ou bénévole) dans l'établissement d'accueil où il se trouve,
- salarié à domicile.

Le majeur en tutelle prend seul les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. Il peut donc porter plainte seul.

Toute décision concernant le logement principal de la personne protégée doit être autorisée par le juge.

Le majeur peut faire seul son testament avec l'autorisation du juge. Il peut le révoquer seul.

Le majeur en tutelle peut faire des donations en étant assisté ou représenté par le tuteur, avec l'autorisation du juge.

Le juge des tutelles fixe la durée de la mesure. Elle est limitée à :

- 5 ans ;
- ou 10 ans si l'altération des facultés personnelles de la personne sous tutelle n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration selon les données acquises par la science. Le juge peut renouveler la mesure directement dans le cas où un certificat médical produit lors de ce dernier renouvellement a indiqué qu'aucune amélioration de l'état de santé du majeur n'était envisageable. Ce renouvellement de la mesure de tutelle ne peut pas excéder 20 ans.

Le juge peut alléger la mesure à tout moment.

La mesure peut prendre fin notamment :

- à tout moment si le juge décide qu'elle n'est plus nécessaire, à la demande du majeur ou de toute personne habilitée (par exemple, un parent, un allié etc.) ;
- à l'expiration de la durée fixée ;

⁷¹ Chaque année, le mandataire établit un compte de gestion où sont annexées toutes les pièces justificatives. Pour les comptes bancaires ouverts au nom de la personne protégée, le curateur sollicite un relevé annuel. Le curateur est tenu d'en assurer la confidentialité.

- en cas de remplacement par une curatelle
- au décès de la personne protégée.

La mission du tuteur s'arrête le jour du décès de la personne protégée.

Le tuteur doit présenter les comptes dans les 3 mois suivant le décès.

En cas de décès sans héritier le tuteur doit demander la nomination du Domaine en qualité de curateur et lui transmettre tous les documents en sa possession. Cette demande se fait auprès du TGI du domicile du défunt lors de son décès.

d) Textes de référence

- Code civil : articles 425 à 427 Mesures de la protection juridique
- Code civil : articles 428 à 432 Ouverture de la protection juridique
- Code civil : article 440 Définition curatelle et tutelle
- Code civil : articles 441 à 443 Durée de la mesure
- Code civil : articles 467 à 472 Actes faits dans la curatelle
- Code de procédure civile : articles 1220 à 1221-2 Instruction de la demande
- Code de procédure civile : articles 1222 à 1224 Conditions de consultation du dossier et délivrance de copies
- Code de procédure civile : article 1225 Communication du dossier au ministère public
- Code de procédure civile : articles 1226 à 1229 Les décisions du juge des tutelles
- Code de procédure civile : articles 1230 à 1231 Les notifications des décisions du juge
- Code de procédure civile : article 1233 L'exécution de la décision
- Code de procédure civile : article 1239 à 1247 Procédure d'appel
- Code de procédure civile : articles 1253 à 1254-1 L'inventaire
- Code de procédure civile : articles 1255 à 1257 Curatelle et tutelle pour un majeur (désignation anticipée - certificat médical)
- Code de procédure pénale : article R217-1 Honoraires du médecin établissant le certificat
- Code de procédure pénale : article R224-2 Frais de certification
- Décret n°2008-1484 du 22 décembre 2008 sur les actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle

K. Financement

C'est la DCCSCPP⁷² des Pyrénées Atlantiques qui fixe la dotation globale qui correspond pour ce service à une dotation annuelle de 2 839 490 € pour 2019 pour 1541 mesures exercées (en moyenne).

⁷² Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations