



PROJET DE SERVICE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS 2023 - 2027



**PRÉFET
DE LA RÉGION
AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DREETS)



Udaf
Haute-Savoie
UNIS POUR LES FAMILLES

Avant-propos

Le service Protection Juridique des Majeurs (PJM) consiste en la réalisation de mesures de tutelles, de curatelles, de sauvegarde de justice.

L'Udaf est par ailleurs également sollicitée par les tribunaux judiciaires du département pour prendre en charge des mesures d'accompagnement judiciaire.

Ce service est complété par une activité d'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF).

De ces différents domaines d'intervention, l'activité protection juridique des majeurs est soumise à l'application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Au-delà des exigences légales liées à cette mesure notre démarche est d'inscrire la globalité des activités du service PJM dans ce projet de service afin de garantir la cohérence de notre intervention.

Nous avons envisagé le présent projet de service à travers trois dimensions :

- ✓ Une dimension descriptive – ce qui existe aujourd'hui et qui est mis œuvre pour les personnes protégées, en cohérence avec le cadre légal des mesures qui nous sont confiées.
- ✓ Une dimension projective – elle reprend les évolutions souhaitables en lien avec les valeurs de notre projet associatif, notamment la promotion de l'autonomie. Nous souhaitons ainsi orienter l'exercice des mesures en nous fondant davantage sur le potentiel des personnes protégées.

- ✓ Une dimension stratégique – il s'agit de définir les actions devant être mises en œuvre et la façon dont elles doivent être pilotées, coordonnées, planifiées et évaluées dans le temps. Parmi ces actions, plusieurs d'entre elles sont abordées et expliquées dans ce projet de service,

Nous avons souhaité que ce projet de service soit le support d'une réflexion collective des professionnels sur les lignes directrices à fixer pour les années à venir avec deux priorités : la qualité du service rendu et l'intérêt des personnes protégées.

Compte tenu des importants mouvements de personnel que le service a connu, nous avons pris le parti de proposer un canevas de projet de service en vue de le compléter et l'amender de manière participative.

La démarche implique de se rapprocher de tous les salariés du SPJM afin qu'ils s'expriment sur leur compréhension et leurs attentes vis-à-vis du projet de service tel que proposé.

D'éventuels ajustements ou compléments seront alors apportés au document avant validation par la direction.

C'est tous ensemble, salariés et administrateurs, que nous allons mettre en œuvre ce projet de service dans l'intérêt des personnes protégées et en les associant de manière régulière. Le projet de service PJM 2023-2027 consacre en effet la place prépondérante des publics protégés par notre service et leur participation dans les années à venir à l'amélioration de notre organisation.

Frédéric Lauféron
Directeur général



L'UDAF DE HAUTE-SAVOIE, ses missions, son projet associatif et ses valeurs

L'Udaf de Haute-Savoie est une association créée en 1945, relevant de la loi de 1901 et reconnue d'utilité publique.

Ses missions sont prévues par le Code de l'Action Sociale et des Familles (Art. L211-3 CASF) et repris par ses statuts :

- Donner son avis aux pouvoirs publics sur la politique familiale à l'échelle locale et nationale ;
- Représenter officiellement l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics ;
- Gérer tout service d'intérêt général familial dont les pouvoirs publics estiment lui confier la charge ;
- Se constituer partie civile lorsque les intérêts matériels ou moraux des familles sont menacés.

Ce projet de service, mis à jour collectivement, est soumis à l'approbation du conseil d'administration du 26 septembre 2024 pour une durée jusqu'à fin 2027.

L'Udaf a vocation à défendre l'intérêt des familles et à ce titre est une association particulièrement vigilante quant à la qualité des prestations qu'elle propose ainsi qu'au respect d'un certain nombre de principes :

- « **Aller vers** » : L'Udaf privilégie, dans la mesure de ses moyens, le fait de se rapprocher des familles de Haute-Savoie. Cela se justifie par une situation en zone rurale, un problème de mobilité ou une difficulté économique qui empêche le déplacement vers une permanence habituelle de l'Udaf.
- **Adaptabilité** : L'Udaf déploie ses services en tenant compte des besoins mais aussi des disponibilités de ses publics. Ainsi, outre « l'aller vers », l'Udaf assure une continuité de service tout au long de l'année et quand

la mission l'impose sur des horaires étendus, notamment en raison d'audiences ;

- **Accessibilité** : L'Udaf accueille dans ses permanences toute personne en situation de handicap. Elle adapte sa communication, ses supports écrits et son site internet à ces personnes, notamment en recourant au FALC.
- **Protection des publics vulnérables** : L'Udaf s'attache à mobiliser ses moyens humains pour venir en aide aux plus démunis et les plus fragiles, si toutefois d'autres acteurs n'étaient pas déjà en situation d'intervenir.
- **Ecoute active du public** : L'Udaf crée les conditions matérielles (bureaux d'entretien dédiés), mobilise les ressources humaines (interlocuteurs directs spécialisés) afin d'offrir un cadre confidentiel et sécurisé pour l'écoute des publics reçus ;
- Favoriser l'**autonomie** des personnes : Autant que possible, l'Udaf « fait avec » les personnes et non « à la place de ». En ce sens, elle tend à associer le plus possible ses publics à toutes les actions qu'elle entreprend (information, formation, accompagnement technique...);
- **Accueil inconditionnel** : L'Udaf intervient auprès de tout public sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de religion ou de culture. Elle recourt à des solutions techniques pour pallier la barrière de la langue ;
- **Accompagnement individualisé** : L'approche systémique de l'Udaf permet d'appréhender la personne ou la famille sans sa globalité et sa complexité mais aussi avec une capacité à agir (autodétermination) et à évoluer dans le temps. Sur ces fondements, elle individualise chaque intervention ;
- **Interventions collectives** : L'Udaf est convaincue de l'impact positif d'ateliers, de formations, d'actions de sensibilisation, de groupes de parole... touchant des publics qui ne seraient pas nécessairement venus la solliciter à titre individuel ;

- **Démarche qualité** : L'Udaf s'engage dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations et de son organisation. Elle recourt à des compétences spécifiques pour évaluer ses activités et prochainement en mesurer l'impact social ;
- **Bienveillance** : Voir ci-dessous

La bienveillance n'est pas le contraire, ni l'opposé de la maltraitance. L'ANESM a volontairement choisi ce terme dans ses recommandations : C'est une démarche continue de vigilance **par rapport à soi et aux autres.**

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être du bénéficiaire en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance (Lexique manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS HAS). (RBPP ANESM 2012).

La bienveillance est une démarche active que la Haute autorité de santé définit comme « une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus ».



LES MISSIONS DU SPJM et les différentes mesures qu'il exerce

A - Le cadre de la loi du 5 mars 2007

La loi 2007-308 du 5 mars 2007 « portant réforme de la protection juridique des majeurs » a réformé le cadre juridique, financier et institutionnel dans lequel s'exercent les mesures de protection juridique.

Trois principes essentiels sont rappelés :

- ✓ Le principe de nécessité : la mise en œuvre d'une mesure de protection doit être réservée aux seuls cas où l'altération des facultés mentales ou corporelles rend nécessaire le fait que la personne soit assistée ou représentée. A ce titre un certificat médical circonstancié établi par un médecin inscrit sur une liste tenue par le Procureur de la République doit constater l'altération avant qu'une mesure soit instaurée.
- ✓ Le principe de subsidiarité : la mesure est instaurée si aucun autre dispositif plus léger et moins restrictif de droit ne peut être mis en œuvre.
- ✓ Le principe de proportionnalité : la mesure doit être individualisée et proportionnelle en fonction du degré d'altération des facultés personnelles.

La loi du 5 mars 2007 mobilise tous les acteurs au-delà du strict domaine judiciaire et traduit une meilleure articulation entre :

- ✓ Le dispositif conventionnel dont le notaire et l'avocat sont les principaux points d'appui (mandat de protection future, présence de l'avocat pendant la procédure...)
- ✓ Le dispositif judiciaire exercé par le juge des contentieux de la protection.

Enfin la loi du 5 mars 2007 introduit la protection juridique des majeurs dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002. À ce titre différents outils sont mis en œuvre dans l'intérêt des personnes protégées (cf. Droits fondamentaux et place des personnes accompagnées au sein de l'Udaf)

Un principe fondamental pour l'exercice d'une mesure de protection (article 415 du Code civil) « 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. Cette protection est instaurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. »

La simplification de la procédure civile est un des axes essentiels de la loi du 23 mars 2019, un texte qui marque une nouvelle étape dans la protection juridique des majeurs. Elle prévoit plus de droits pour les personnes vulnérables qui pourront voter, se pacser ou se marier sans autorisation préalable. Elle prévoit également une grande simplification du contrôle fondée sur une confiance accrue envers les familles.

B - Des mesures de protection juridique adaptées à la situation de la personne protégée

L'article 425 du Code civil dispose que 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 sauvegarde, de curatelle ou de tutelle.

Après constat de la réunion des conditions médicales, le juge fait donc un choix pour la mesure, mais aussi pour la désignation de la personne chargée de son exercice. 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.

Il existe plusieurs régimes de protection :

- ✓ La sauvegarde de justice via le mandat spécial (pour l'accomplissement d'un acte déterminé, nécessaire pour protéger les intérêts personnels et patrimoniaux de cette personne vulnérable) ;
- ✓ La curatelle (régime d'assistance) ;
- ✓ La tutelle (régime de représentation).

« Concernant les mesures de protection, le but de la loi est de combler le déficit lié à l'altération des facultés de manière à ce que la personne soit au même niveau de droits et obligations que le reste de la société. »



LA MESURE DE SAUVEGARDE DE JUSTICE

La mesure de sauvegarde de justice peut être prononcée par le Juge du contentieux et de la protection saisie d'une demande d'ouverture de curatelle ou de tutelle, pendant la durée de l'instance. Elle peut aussi résulter d'une déclaration médicale faite au Procureur de la République. Elle ne comporte pas à ce stade d'intervention d'un tiers dans les affaires de la personne concernée.

Par principe, la personne protégée conserve l'exercice de ses droits.

Si nécessaire, le Juge peut nommer par ordonnance ou jugement un mandataire spécial à l'effet d'accomplir un ou plusieurs actes déterminés à la place de la personne. C'est dans ce cadre que l'Udaf peut être amenée à intervenir. Le contenu du mandat est déterminé par le jugement. Il s'agit d'une mesure d'urgence nécessitant une intervention rapide avec un mandat temporaire d'un an maximum renouvelable une fois.

LA MESURE DE CURATELLE

Pour la personne, qui sans être hors d'état d'agir elle-même a besoin d'être assistée ou contrôlée dans les actes importants de la vie civile et pour laquelle une sauvegarde de justice serait insuffisante, le Juge des tutelles peut prononcer une curatelle, aux biens et/ou à la personne par ordonnance ou jugement, pour une durée déterminée.

L'Udaf peut être désignée comme curateur, subrogé curateur ou curateur ad hoc, en qualité de mandataire judiciaire, lorsque l'exercice de la mesure ne peut être confié à la famille.

D'une durée de 5 ans renouvelable, la curatelle est une mesure d'assistance et de contrôle aux biens et/ou à la personne, ayant plusieurs degrés :

- 1- Le régime commun de la curatelle est la **curatelle simple**. La personne sous curatelle fait seule les actes conservatoires et d'administration. Elle effectue les actes de disposition avec l'assistance de son curateur, par une cosignature de ces actes.
- 2- Le juge peut décider de mettre en place une **curatelle aménagée** et décider d'énumérer certains actes que la personne aura la capacité de faire seule, il peut à l'inverse ajouter des actes pour lesquels la compétence du curateur sera requise.

- 3- Il peut encore prononcer une **curatelle renforcée**. Le curateur représentera alors le majeur pour l'encaissement de ses revenus et le paiement des dépenses. C'est cette configuration de la curatelle qui est la plus fréquente.

Eventuellement, le curateur peut demander à représenter la personne sous curatelle si elle compromet gravement ses intérêts par son inaction. Le juge peut alors envisager soit d'autoriser le curateur à intervenir seul pour un acte déterminé, soit un renforcement de la mesure.

LA MESURE DE TUTELLE

S'il est établi que ni la sauvegarde de justice, ni la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante, la personne qui doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile peut être placée en tutelle.

L'Udaf peut être nommée tuteur, subrogé tuteur, tuteur adjoint ou tuteur ad hoc, aux biens et/ou à la personne. Le tuteur a le pouvoir d'agir seul pour faire les actes conservatoires et d'administration. Il intervient avec l'accord préalable du Juge du contentieux et de la protection pour faire des actes de disposition.

Depuis la loi du 16/01/2015, le juge peut prononcer dès l'ouverture de la mesure et avec un certificat médical circonstancié, une durée maximale de 10 ans. Pour le renouvellement, la durée maximale est de 20 ans.

Cependant, dans le cadre du renouvellement des mesures de protection sur avis conforme du médecin, le juge peut inscrire une durée plus longue au motif que l'altération des facultés mentales n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration selon les données acquises de la science.

Le droit de vote des personnes en tutelle

Dans l'objectif de promouvoir les droits et libertés des majeurs protégés, la loi de programmation pour la justice du 23 mars 2019 a modifié le code électoral et réformé le droit de vote du majeur placé sous le régime de la tutelle. Ce dernier peut désormais exercer son droit de vote dans les mêmes conditions que les autres majeurs protégés.

C – L'information et le soutien aux tuteurs familiaux (ISTF)

Dans le cadre de ses missions d'intérêt familial, l'Udaf de Haute-Savoie met en œuvre avec le soutien de l'Etat un service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux.

Cette activité, bien que rattachée au service Action Sociale de l'Udaf, est présentée ici en raison de sa complémentarité avec les mesures exercées au sein du SPJM.

Ce service ISTF est à même de les renseigner sur :

- ✓ Le contenu des divers régimes de protection : mandat spécial, curatelle, tutelle, mandat de protection future,
- ✓ La procédure d'instauration des mesures de protection
- ✓ La mission de tuteur ou curateur (protection des biens et/ou de la personne),

D - Les publics bénéficiaires des mesures exercées par le SPJM

En France, entre 800 000 et 1 million de personnes bénéficient d'une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, habilitation familiale...).

La moitié des mesures de protection sont confiées aux familles qui accompagnent un proche en qualité de curateur ou tuteur familial. L'autre moitié des mesures est confiée aux professionnels du secteur de la protection juridique des majeurs, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), sous trois formes d'exercice : services tutélaires, MJPM préposés d'établissements et MJPM individuels.

A ce titre, les Udaf assurent la protection d'environ 155 000 personnes sur l'ensemble du territoire. Elles sont le premier réseau associatif de services mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

L'étude menée par l'ANCREAI en 2017 montre que 44 % des personnes protégées suivies par les professionnels de la protection juridique des majeurs souffrent de troubles psychiques. Les autres personnes concernées sont les personnes âgées (23 %) et les personnes handicapées (30 %).

Le rapport de l'ANCREAI relate que « *les personnes en situation de handicap psychique sont en augmentation, avec des troubles de plus en plus graves. L'ensemble des MJPM fait le constat que les maladies psychiques / le handicap*

psychique avec leur lot de difficultés d'accès aux soins et de ruptures de soins sont de plus en plus présents parmi le public en mesure de protection ».

Enfin, l'étude menée par l'ANCREAI a montré que 17 % des personnes protégées ne bénéficient pas d'un suivi psychiatrique ou psychologique alors qu'elles devraient être prises en charge par des professionnels de la santé mentale.

Les observations sur les publics protégés par le SPJM permettent plusieurs constats :

- ✓ Les mesures de protection mises en œuvre par l'Udaf correspondent à l'objet associatif puisqu'elles s'adressent à des publics fragilisés. Nous pallions dans nombre de situations des difficultés liées à l'entourage familial (voire dans certains cas l'absence d'entourage familial).
- ✓ Les mesures sont exercées sur l'ensemble du département conformément à la vocation départementale de l'association.
- ✓ Les professionnels exercent les mesures de façon souple et partenariale, dans une logique de parcours qui correspond aux orientations des politiques publiques.

E - La promotion de l'autonomie au sein du SPJM

En lien avec les valeurs associatives de l'Udaf, l'organisation mise en œuvre et décrite par le projet de service vise à favoriser l'autonomie des personnes tout en restant dans le cadre légal des mesures exercées.

L'autonomie au sens de l'article 425 du code civil est la capacité d'exprimer sa volonté.

Cet objectif nécessite des ajustements à tout niveau de l'organisation. La nature des mesures exercées par le service, dont certaines peuvent être contraintes, nous incitent parfois à faire rentrer les bénéficiaires dans un processus au sein duquel leur capacité d'autonomie aura du mal à évoluer favorablement. Par manque de temps ou pour sécuriser la responsabilité importante qui leur est confiée dans l'exercice des mesures, les délégués mandataires à la protection des majeurs

peuvent aussi être tentés de faire à la place de la personne plutôt que de les orienter vers les professionnels qui leur apprendront à faire.

Il est constaté que le développement de l'autonomie des personnes ne peut être décrété du jour au lendemain mais qu'il fait partie d'une démarche globale. En ce sens les pratiques qui y contribuent doivent être réinterrogées régulièrement. La notion d'autonomisation est aussi connue sous le terme anglo-saxon d'« empowerment » que nous nous approprions car elle aborde l'autonomie sous l'angle du « pouvoir de faire ». Pour développer l'empowerment nous devons accepter de laisser une place plus importante aux personnes que nous accompagnons que ce soit par l'expression de leur avis au sein de l'organisation ou en les rendant véritablement acteurs des mesures dont ils bénéficient.

L'ouverture de la mesure apparaît comme un point de cristallisation et c'est dès ce moment-là que l'exercice de la mesure doit être individualisé. Nous souhaitons pour cela nous fonder davantage sur les potentialités de la personne que sur les limitations ayant conduit à la mesure.

Nous retenons plusieurs pistes autour de la question de l'autonomie qui seront mises en œuvre sur la durée de ce projet de service :

- ✓ Mettre à jour le DIPM en incluant la question du développement de l'autonomie
- ✓ Aborder la question de l'autonomie lors de temps d'échange formalisés (entretiens périodiques, réunions d'équipe, analyses de la pratique professionnelle)
- ✓ Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie
- ✓ Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement de l'autonomie (auto-évaluation, création d'un comité éthique)
- ✓ Développer l'expression des personnes protégées (enquête de satisfaction)
- ✓ Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie
- ✓ Développer des outils pour les publics protégés favorisant leur autonomie



LES DROITS FONDAMENTAUX, et la place des personnes protégées par le SPJM

La participation des personnes protégées

Dans le cadre de la loi 2002-2 un dernier outil est prévu à savoir la participation des personnes protégées afin qu'elles puissent s'exprimer, suggérer des évolutions organisationnelles, présenter des doléances. Jusqu'ici l'Udaf n'a pas encore procédé au recueil de l'avis des personnes protégées. La volonté de l'association est aujourd'hui de mobiliser des moyens pour recueillir l'expression et la satisfaction des personnes.

La protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Comme évoqué, elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci (Art 415 du Code civil). La mesure s'exerce :

- ✓ Avec le souci permanent du consentement de la personne.
- ✓ Dans la limite des moyens financiers de la personne
- ✓ En lien avec le droit commun

Le délégué mandataire est tenu à une obligation de moyens. Il doit mettre en œuvre les prestations et services de manière pérenne permettant de répondre aux besoins de la personne protégée. À titre d'exemple, il ne peut pas être demandé à un délégué mandataire :

- ✓ De se substituer à la famille et aux solidarités familiales
- ✓ De se substituer aux dispositifs d'accompagnement ou d'aide sociale existants.
- ✓ D'exercer des tâches quotidiennes (lavage de linge, couture, courses...)
- ✓ D'assurer personnellement le transport de la personne protégée
- ✓ D'assurer la garde et l'entretien des animaux en cas d'impossibilité de le faire par la personne protégée.

Les personnes protégées dans le cadre d'une mesure de protection bénéficient des droits garantis aux bénéficiaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux grâce aux outils suivants :

La charte des droits et libertés de la personne protégée

La loi du 5 mars 2007 renforce la protection de la personne du majeur protégé et de ses biens notamment en instaurant une charte qui garantit le respect des libertés individuelles et des droits civiques, de la dignité de la personne et de son intégrité, rappelle le principe de non-discrimination, le droit au respect des liens familiaux, le droit à l'information, le droit à l'autonomie, le droit à la protection du logement et des objets personnels, le consentement éclairé et la participation de la personne, le droit à une intervention personnalisée, le droit aux soins, la protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne et enfin la confidentialité des informations.

Le livret d'accueil

Il est destiné comme son nom l'indique à accueillir la personne qui va se trouver en relation avec le service. Le livret d'accueil décrit l'organisation de l'Udaf, du service, le déroulement de la mesure, les actions spécifiques proposées par l'Udaf et les différentes mesures venant garantir le droit des personnes protégées.

Les personnes qualifiées

La liste départementale des personnes qualifiées est remise aux personnes protégées à l'ouverture de la mesure en même temps que le livret d'accueil. Cette liste reprend les noms et coordonnées de celles et ceux qui ont été désignés par les pouvoirs publics afin d'aider si besoin les personnes protégées à faire valoir leurs droits.

Le DIPM – Document Individuel de Protection des Majeurs.

Il constitue le projet individualisé des personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure de protection. Il définit les objectifs et la nature de la mesure dans le respect des principes éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, du schéma régional, du Référentiel HAS et du projet de service. Il détaille la liste des prestations prévues dans le cadre de la mesure. Ce document est signé par la personne protégée et/ou son représentant ainsi que le délégué mandataire. Il est révisé chaque année afin de prendre en compte l'évolution de la situation et des objectifs de la mesure au regard du projet de vie de la personne.

Le projet de service

Il s'agit du présent document qui comprend la description de l'organisation de l'association et du service, leur fonctionnement, les coordinations et coopérations et l'évaluation. Le projet de service est établi pour cinq ans. Au-delà du cadre légal et réglementaire définissant les missions exercées, ce document vise à préciser la façon dont les valeurs de l'Udaf définies dans son projet associatif sont déclinées dans l'exercice des services et mesures qui nous sont confiés.

LA PROTECTION DE LA PERSONNE S'EXERCE DANS LES CHAMPS SUIVANTS :

L'exercice de la mesure

Le délégué mandataire à la protection des majeurs (DMJPM) assiste ou représente la personne protégée. Il soutient et garantit l'exercice des droits de la personne protégée.

Il ne peut assurer de manière systématique l'accompagnement physique de la personne. Son intervention prend en considération l'état de santé et les capacités financières de la personne protégée.

Le DMJPM exerce un rôle de coordinateur en s'appuyant sur les intervenants de droit commun qui entourent la personne protégée.

Le devoir d'information

En application de l'art 457-1 du Code civil, « la personne reçoit du mandataire judiciaire, selon des modalités adaptées à son état..., toutes les informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part ».

La vie privée

La personne protégée exerce seule les actes liés à l'autorité parentale (art 458 du Code civil) Elle entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Elle a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci (art 459-2 du Code civil).

Sauf urgence, le délégué mandataire ne peut pas prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intimité de la vie privée de la personne

protégée sans l'autorisation du juge (art 459 cciv). Il doit veiller au respect des droits de la personne et intervenir qu'en cas de danger.

La santé, les soins

En matière de santé la personne protégée prend seule les décisions, lorsque son état de santé le permet.

En curatelle, la personne consent seule aux actes médicaux, le curateur se limite à un rôle d'information. En tutelle, la personne consent seule aux actes médicaux lorsque son état de santé le permet, à défaut, le mandataire judiciaire peut autoriser les actes médicaux. (art 459 cciv) . En cas d'urgence le médecin doit prodiguer les soins nécessaires sans attendre l'autorisation du mandataire judiciaire mais avec l'obligation de l'en informer. Pour les actes les plus graves, ceux ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle ou à l'intimité de la vie privée, l'autorisation du Juge était nécessaire, jusqu'à la loi du 23 mars 2019. Désormais c'est le tuteur qui consent aux soins en pareilles circonstances, le Juge pouvant toujours intervenir en cas de désaccord entre la personne protégée et le délégué mandataire mais aussi en cas d'avis changeant de la personne protégée. Le délégué mandataire exerce la mesure dans la limite de la volonté et de l'adhésion de la personne aux démarches. Il doit éviter tout défaut de soins en respectant la volonté de la personne protégée.

De manière générale la question du refus des soins appartient à la personne protégée, quelle que soit sa mesure de protection à partir du moment où elle peut exprimer sa volonté et que l'information donnée par le corps médical a été apportée de manière adaptée à ses capacités de compréhension.

Comme tout citoyen, la personne protégée peut appeler les services d'urgence en cas de nécessité (médecin, pompier, hôpital, police...).

Le logement

Le logement de la personne protégée et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible (Art 426 cciv). « La personne protégée choisit le lieu de sa résidence ». En cas de difficulté, le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué statue » (art 459-2 cciv). Le logement et la manière d'habiter le logement appartiennent librement à la personne protégée, ainsi le délégué mandataire peut proposer à la personne protégée des services ou démarches

visant à améliorer son cadre de vie mais ne peut se substituer et mettre en place des mesures coercitives sortant de son cadre légal d'intervention.

La recherche du logement est réalisée par la personne protégée. Le délégué mandataire peut lui apporter son soutien et travailler en partenariat avec les acteurs locaux. Il ne dispose pas de facilités particulières pour trouver un logement à la personne protégée.

En curatelle la personne peut signer seule son bail puisqu'il s'agit d'un acte d'administration. L'assistance du curateur est cependant vivement recommandée, notamment pour l'état des lieux d'entrée et de sortie.

En tutelle, le tuteur signe le bail et doit requérir l'autorisation du juge pour le résilier.



LA PROTECTION DES BIENS S'EXERCE DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

La gestion des ressources

Dans le cadre d'une mesure de curatelle renforcée et d'une tutelle, l'Udaf administre les ressources des majeurs protégés et paie l'ensemble de leurs factures. Le délégué mandataire veille à faire valoir leurs droits à l'appui des services de droit commun (AAH, retraite, CSS, RSA, Aide sociale, juridictionnelle...).

Au quotidien, le délégué mandataire élabore le budget avec la personne. Ils déterminent ensemble le montant et la périodicité de la remise de l'argent. Après paiement de l'ensemble des factures et estimation des dépenses courantes à venir, le mandataire met à sa disposition l'excédent de gestion (art 472 cciv).

La participation financière de la personne protégée à sa mesure de protection est comprise dans le budget. Elle est calculée en fonction de sa situation, selon un barème national fixé par la loi.

La gestion du patrimoine

Concernant la mesure de curatelle, le délégué mandataire a un rôle d'assistance dans la gestion du patrimoine du majeur et doit en conséquence informer, veiller au respect des droits et cosigner tous les actes qui emportent une modification du patrimoine (vente, achat, succession...) Concernant la mesure de tutelle, il représente le majeur après accord du juge pour certains actes.

À titre conservatoire et quelle que soit la mesure de protection, le délégué mandataire doit intervenir pour faire cesser le danger imminent et garantir la conservation du patrimoine (Art 450 cciv)

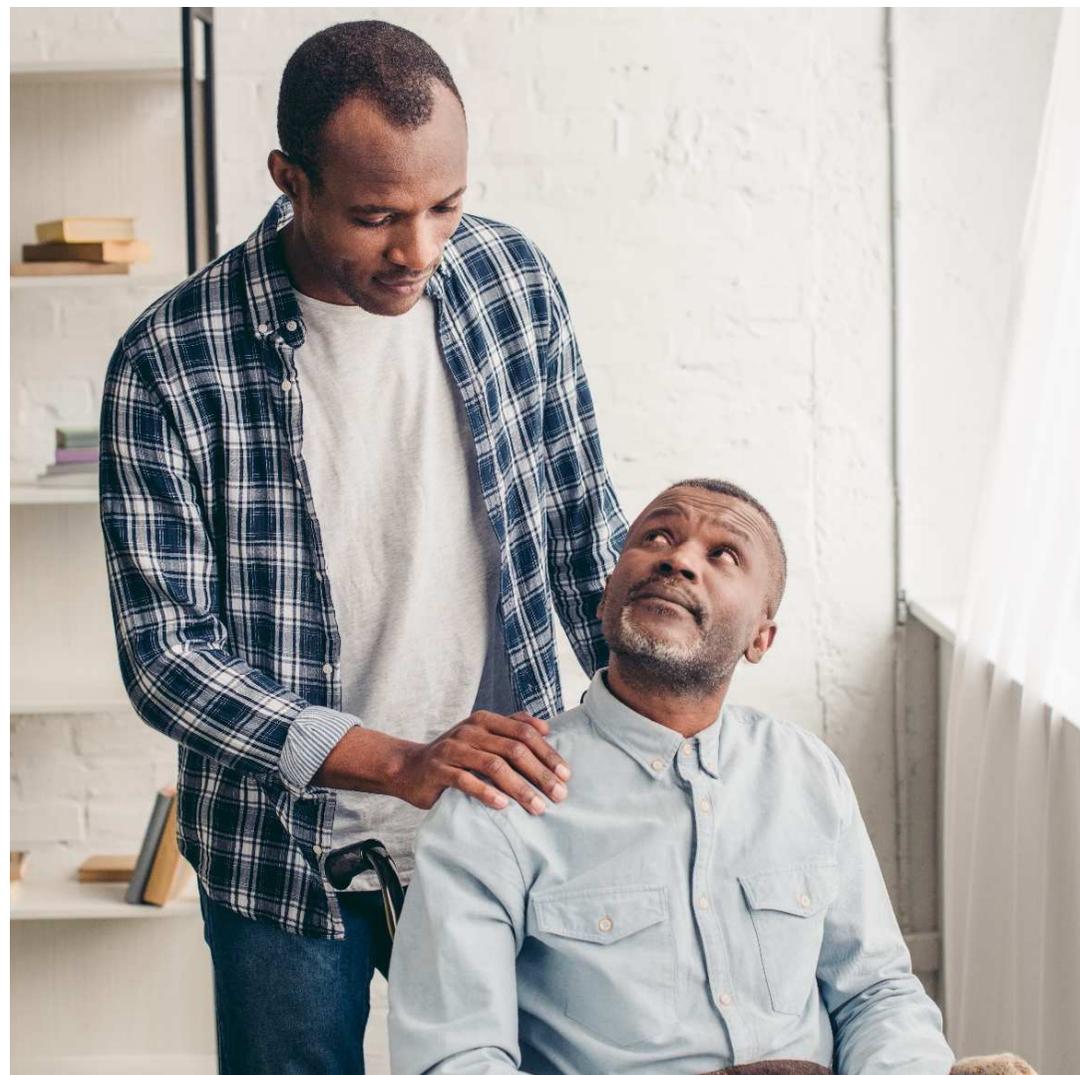
Le délégué mandataire à la protection des majeurs prête serment devant les tribunaux. Pour prévenir tout éventuel abus, les associations mandataires se soumettent à des contrôles obligatoires internes et externes.

La professionnalisation du métier, imposée par la loi du 05 mars 2007 va de pair avec l'abandon de la vision du mandataire comme « bon père de famille ». Le mandataire judiciaire s'inscrit dans une relation d'assistance ou de représentation imposée par un magistrat, Il ne doit et ne peut en aucun cas se substituer à la personne elle-même, aux autres travailleurs sociaux et autres intervenants.

La commission finance et patrimoine

Constituée de l'encadrement du SPJM, de la direction et de représentants du conseil d'administration de l'Udaf. La commission se réunit régulièrement afin de répondre aux sollicitations de délégués mandataires préalablement à toute vente ou achat immobilier mais aussi tout placement (hors épargne de précaution). Son activité est effective depuis juillet 2023.

La commission formalise la politique patrimoniale de l'Udaf, sa mission et ses modalités de saisine dans son règlement de fonctionnement. Un avis est rendu après un échange avec le délégué mandataire concerné.



L'ENVIRONNEMENT DU SPJM :

Contexte sociétal, contexte local et partenariats

A - Le contexte de la protection juridique en France

De manière générale, les services PJM sont pris aujourd'hui entre deux logiques, celle du système judiciaire qui pousse naturellement à enfermer la personne sous protection dans le prisme des limitations ayant conduit à l'ouverture de la mesure et celle de la loi 2002-2 qui institue la place de la personne en tant qu'acteur de la mesure. Un changement culturel est à l'œuvre au sein des services tutélaires comme celui de l'Udaf de Haute-Savoie.

Spécificités liées au territoire de Haute-Savoie (source Insee 2019)

Le département de la Haute-Savoie est constitué de zones dites de hautes et moyennes montagnes ainsi que de plusieurs vallées. D'une superficie de 4 400 km², le territoire de Haute-Savoie comprend 826 000 habitants soit une densité de population de 187 habitants par km².

Nous avons vu que l'Udaf dispose d'une compétence auprès des trois tribunaux judiciaires de la Haute Savoie et que les mesures sont exercées sur des zones parfois difficilement accessibles ou lointaines. Cette particularité impacte l'organisation de travail des professionnels qui peuvent avoir un temps de trajet non négligeable pour se rendre au domicile des personnes protégées. A ces déplacements s'ajoutent les temps de trajets pour des démarches réalisées avec les bénéficiaires (état des lieux, rendez-vous avec les bailleurs, les partenaires...). De ce fait, afin de pouvoir répondre aux besoins sur le territoire, le développement d'un parc automobile a été décidé en 2021.

B - Le partenariat, axe fondamental d'intervention du SPJM

L'Udaf de Haute-Savoie en tant qu'union d'associations est naturellement engagée dans la notion de partenariat et a intégré les réflexions qu'elle a menées à ce sujet comme axe stratégique de son projet associatif.

Il nous apparaît que le contexte social et budgétaire des associations du secteur médico-social ne peut aujourd'hui laisser place à un repli de chacun sur sa propre structure. La notion de parcours que nous intégrons aux mesures que nous exerçons implique que nous échangeons régulièrement avec l'ensemble des acteurs qui interviennent ponctuellement ou en continu en faveur des personnes protégées.

Les responsables d'antennes intègrent la logique de partenariat et de coopération en échangeant auprès de leurs homologues sur les pratiques de nos services, en communiquant sur nos procédures, en les améliorant en fonction des remarques de nos partenaires et en réalisant des benchmarks auprès d'associations exerçant des activités similaires aux nôtres.

Les différents salariés de l'Udaf mettent en œuvre les coopérations nécessaires au bon exercice des mesures qui nous sont confiées et sont sensibilisés au fait que l'Udaf se positionne dans une logique de complémentarité. Chaque professionnel de l'Udaf peut sur autorisation de son supérieur hiérarchique et en dehors des interventions déjà programmées par l'encadrement intervenir auprès d'un partenaire extérieur.

Nous constatons que nombre de partenaires ne connaissent pas suffisamment le cadre dans lequel nous intervenons ce qui peut parfois créer des incompréhensions.

L'OFFRE DE SERVICE

L'offre de service du SPJM est pleinement destinée à servir 5 grands objectifs dans l'intérêt des personnes/familles accompagnées. Nous déterminons différents objectifs dans le cadre des mesures exercées par le service afin de formaliser l'offre de service proposée.

1er objectif : Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de la mesure de protection

Il s'agira de procéder à l'ouverture administrative et financière du dossier, mettre à jour les droits de la personne protégée.

Pour ce faire le délégué mandataire en charge du dossier :

- ✓ rencontre et informe le majeur protégé bénéficiaire afin de l'informer de la mise en œuvre et du contenu de la mesure de protection.
- ✓ informe les tiers concernés par la mesure de protection : l'organisme débiteur des prestations ou des ressources de la personne, les banques, les assurances ou toute personne ou établissement qui a intérêt à avoir connaissance de la mise en œuvre de la mesure.
- ✓ gère les prestations ou les ressources
- ✓ établit un budget prévisionnel temporaire avec la personne lui permettant de répondre à ses besoins immédiats
- ✓ fait réaliser un inventaire des biens mobiliers et immobiliers
- ✓ prend contact avec tout partenaire susceptible d'aider ou de transmettre des informations

Ces dispositions doivent être réalisées à court terme dans un délai de trois mois maximums et six mois pour l'inventaire financier.

Les indicateurs permettant d'en vérifier la réalisation sont :

- ✓ la rencontre avec la personne protégée ou la famille
- ✓ la participation, l'adhésion, même a minima, de la personne protégée
- ✓ l'envoi de courriers aux organismes
- ✓ la perception des prestations et des ressources
- ✓ l'établissement du budget personnalisé prévisionnel

- ✓ l'établissement et l'envoi de l'inventaire au magistrat

2ème objectif : Donner à la personne protégée les moyens d'exercer ses droits

Il s'agit de mettre en œuvre :

- ✓ les moyens permettant à la personne protégée de bénéficier de tous les droits auxquelles elle peut prétendre.
- ✓ les droits en matière financière : ressources de toutes natures, prestations, allocations, secours, retraites, revenus de patrimoine, aides diverses...
- ✓ les droits en matière sociale : couverture maladie, couverture sociale, aides diverses...
- ✓ les droits en matière patrimoniale ou extrapatrimoniale dans le cadre de procédures qu'elles soient ou non contentieuses : procédures de divorce, procédures notariales...

3ème objectif : Gérer les ressources et le patrimoine de la personne protégée en fonction des limites financières, de ses besoins et dans le respect de ses choix

Le délégué mandataire :

- ✓ établit un budget en fonction des besoins de la personne protégée et de sa famille, de son mode de vie et de ses projets
- ✓ gère le patrimoine en fonction de ses besoins et projets

Pour cela le délégué mandataire :

- ✓ apprécie avec le majeur l'utilisation des excédents (provisions, placement ou remise de l'excédent)
- ✓ veille à une gestion budgétaire adaptée des placements
- ✓ administre le patrimoine au besoin en lien avec des professionnels (banques, agences immobilières, notaires...)

Les indicateurs permettant d'en contrôler la réalisation sont notamment :

- ✓ le consentement de la personne protégée aux choix budgétaires
- ✓ le règlement des charges courantes en temps utile (loyer, alimentation....)
- ✓ la perception des produits du patrimoine
- ✓ la réalisation d'un compte rendu de gestion justifié auprès de la personne protégée et du magistrat



4ème objectif : Garantir la protection et la liberté de la personne dans le respect des droits fondamentaux

La protection de la personne s'exerce dans le cas où l'état de la personne ne lui permettrait pas de prendre seule les décisions à caractère personnel adaptées à ses besoins.

Le délégué mandataire assiste la personne dans le choix des actes à caractère personnel.

Dans certains cas, le délégué mandataire représente la personne protégée s'il est constaté par le juge que « l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre une décision personnelle éclairée ».

Le délégué mandataire intervient :

- ✓ en veillant au respect de leur intimité et leur vie privée,
- ✓ en veillant à leur sécurité et leur intégrité
- ✓ en les aidant à conserver ou retrouver leur dignité

L'exercice de la mesure peut se traduire par les interventions suivantes :

- ✓ en maintenant ou améliorant les conditions du maintien à domicile
- ✓ en faisant intervenir un service adapté aux besoins de la personne protégée
- ✓ en la conseillant en matière de droits et d'accès aux soins et protocoles de santé
- ✓ en l'aidant à préserver sa vie privée et son intimité

Les indicateurs permettant de vérifier que ces actions ont abouti ou non, peuvent être notamment :

- ✓ l'état de salubrité du logement
- ✓ l'état de santé de la personne protégée ou le fait qu'elle suive un traitement de santé adapté
- ✓ l'existence d'un réseau relationnel ou familial
- ✓ des conditions de maintien à domicile, sécurisées et adaptées

5ème objectif : Encourager la personne protégée vers davantage d'autonomie sociale dans le respect de ses choix

Le délégué mandataire veille à :

- ✓ s'assurer que la personne protégée conserve ou reprenne sa place de citoyen
- ✓ bien connaître ses projets afin d'encourager les prises d'initiative et de responsabilité
- ✓ rompre l'isolement de la personne protégée

Les moyens à mettre en œuvre :

- ✓ prise en compte de l'environnement de la personne protégée et de son évolution dans le temps (famille, partenaires)
- ✓ réalisation d'entretiens à minima trimestriels entre la personne protégée et le délégué mandataire

Les indicateurs :

- ✓ la participation de la personne aux activités sociales, associatives, culturelles, professionnelles, de loisirs...
- ✓ Les échecs ou réussites liés à des démarches administratives et financières en autonomie
- ✓ les demandes de mainlevées et mainlevées effectives



UNE ORGANISATION AU SERVICE DES PERSONNES PROTÉGÉES

Le service de protection juridique des majeurs de l'Udaf est réparti sur 3 antennes : Meythet, Bonneville et Thonon-les-Bains.

Il s'appuie sur l'usage d'un logiciel métier qui lui est dédié (Uni-T), encourage la dématérialisation des procédures dans une logique de développement durable.

Par ailleurs, ses équipes participent à des séances d'analyse de pratique professionnelle.

A - L'équipe du SPJM

LE POLE ACCUEIL

Deux professionnelles interviennent à la fois sur l'accueil physique et téléphonique du service ainsi que la gestion/numérisation du courrier. Ponctuellement, elles viennent en soutien des secrétaires mandataires du service.

LES SECRÉTAIRES-MANDATAIRES

Le secrétariat du SPJM est composé de secrétaires mandataires, sous l'autorité du responsable d'antenne.

Chacune d'entre elles collabore avec deux délégués dédiés. Elles assurent le primo accueil téléphonique et organisent tous les aspects administratifs de l'exercice d'une mesure de protection judiciaire en collaboration avec chaque délégué.

Pour les dossiers dont elles ont la charge, les secrétaires procèdent à l'archivage des documents conservés à l'Udaf conformément aux dispositions légales en vigueur.



LES DÉLÉGUÉS MANDATAIRES

En tant qu'auxiliaires de justice ils sont assermentés dans les six mois de leur recrutement et titulaires du CNC « Mesure de protection juridique des majeurs » soit à leur recrutement soit dans un délai de deux ans en formation continue.

L'activité du délégué mandataire est encadrée par un mandat du juge des contentieux et de la protection (ancien juge des tutelles) qui précise ses missions en matières de protection des biens et/ou de la personne.

En collaboration avec la secrétaire mandataire et sous la responsabilité du responsable d'antenne, le délégué mandataire intervient :

- ✓ Sur le plan administratif et budgétaire
- ✓ Dans le domaine fiscal et patrimonial
- ✓ Sur le plan de la protection de la personne (y compris en veillant au respect de la volonté du majeur protégé, de son accès ou au maintien dans un logement et à la préservation de son état de santé)

LE JURISTE

Sous la responsabilité directe des responsables d'antennes, la juriste exerce des missions spécifiques. Il vient en appui des délégués mandataires dans l'exercice des mesures :

- ✓ Apporte son expertise technique et son conseil auprès des délégués mandataires
- ✓ Prends en charge les successions et les transactions immobilières en lien avec les métiers du droit
- ✓ Assure l'exercice des mandats Ad hoc majeurs
- ✓ Réalise une veille juridique pour le service

LES RESPONSABLES D'ANTENNES DU SERVICE

Le responsable d'antenne assure sous l'autorité du directeur général, la mise en œuvre du projet de service pour les antennes dont il a la responsabilité. Il assure la continuité du service.

Il anime et organise l'activité de son antenne. Il est garant du respect du cadre légal d'intervention et des bonnes pratiques professionnelles de l'Udaf.

Il veille à la qualité des missions exercées par l'Udaf et à la participation des personnes protégées.

B - Les différentes fonctions support qui participent à la qualité du service rendu

LE SERVICE COMPTABILITÉ

Au siège, le service comptabilité participe à la qualité de service rendu aux personnes accompagnées par l'Udaf, notamment par le principe de séparation des fonctions d'ordonnateur et de payeur. Il est également garant de l'application des procédures, de la conformité des comptes et de la réalisation des différents budgets et des rapports financiers. Pour cela les comptables collaborent étroitement avec les délégués mandataires.

Ils assurent un contrôle de gestion régulier sur les comptes des majeurs protégés afin d'éviter tout risque de fraude ou d'erreur.

Les comptables ont la responsabilité de calculer le coût de la mesure de protection (dit « frais de gestion ») à la charge totale ou partielle de la personne protégée, en fonction de ses ressources.

C – La gestion des emplois et des compétences à l'Udaf

L'Udaf tient à développer les compétences professionnelles des différents intervenants du service. Ainsi, nous recensons les besoins de formation des professionnelles et en ce sens, nous organisons des interventions en interne sous diverses thématiques. Celles-ci peuvent également être proposées aux partenaires afin de développer et de renforcer nos liens.

Enfin, des temps de réunion de service ont lieu tous les mois. Ceux-ci permettent de diffuser les informations descendantes et de gérer l'organisation du service.

D. La démarche qualité

L'Udaf s'investit dans une démarche qualité pour l'ensemble de ses services au-delà des exigences légales et dans une approche systémique. Il s'agit d'une démarche participative, collective et transversale visant l'amélioration continue des pratiques des professionnels et des accompagnements des bénéficiaires de mesure, sans jugement de valeur.

Un poste de qualitiennne a été créé en octobre 2023 et parallèlement, l'Udaf a souscrit le logiciel qualité AGEVAL qui permet de piloter et rassembler les fonctions d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

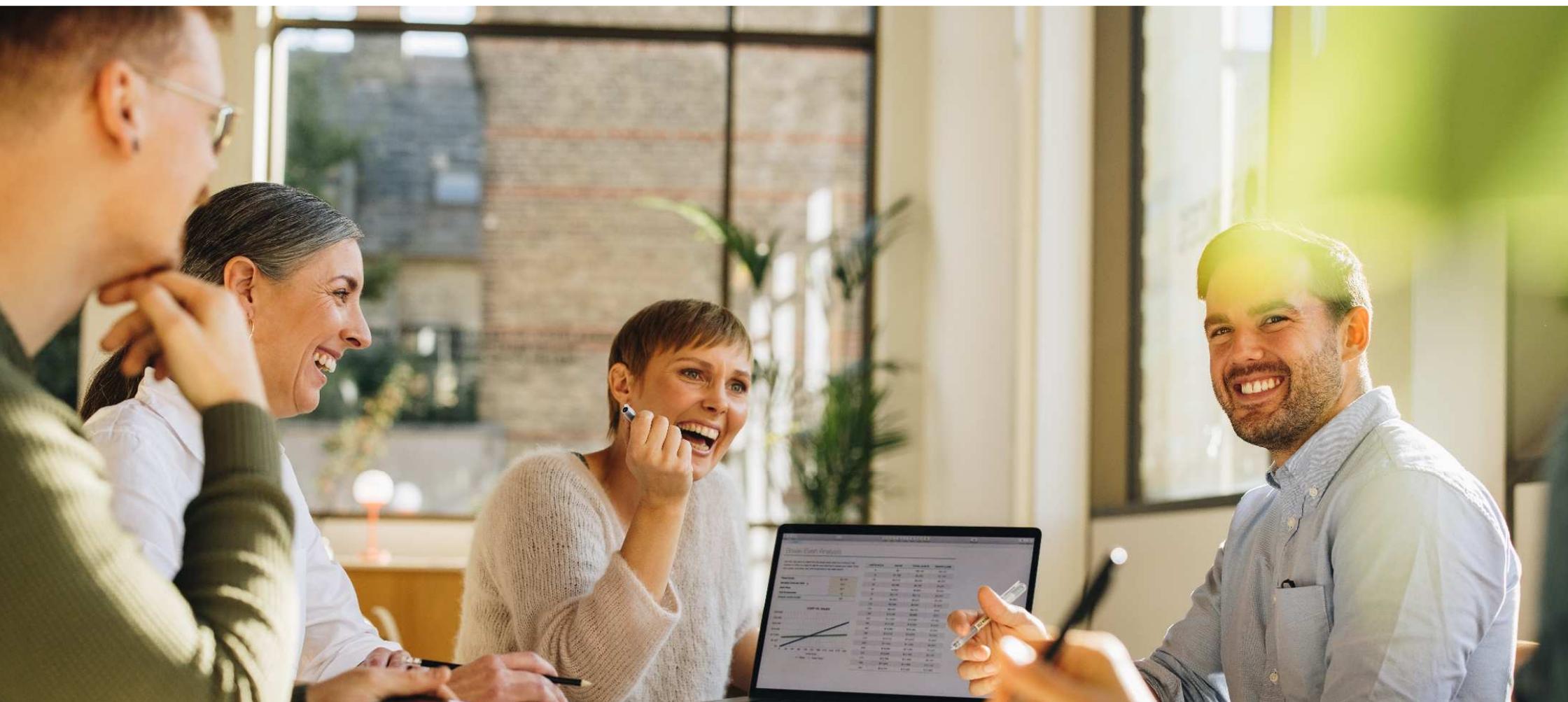
En application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les services de l'Udaf seront évalués fin 2024 par un cabinet externe sur les bases du Référentiel de la Haute Autorité de Santé de 2022. Il s'agit d'un Référentiel national unique et commun à tous les ESSMS (établissements et services sociaux et médico-sociaux), avec de nouvelles méthodes d'évaluation allant au cœur des accompagnements et s'inscrivant dans une approche centrée sur la personne.

- **Autoévaluation :**

En amont de l'évaluation, et afin de préparer les services de l'Udaf, une auto-évaluation a été réalisée par la qualitiennne de l'Udaf impliquant l'ensemble des professionnels, l'encadrement et la Direction. Egalement, pour le service protection juridique des majeurs, trois personnes protégées sont interrogées avec bienveillance. Afin de travailler sur les axes de progrès relevés lors de l'auto-évaluation, un plan d'actions est élaboré et des groupes de travail pluridisciplinaires sont organisés pour formaliser des procédures, des modes opératoires tel que le signalement des évènements indésirables et la gestion des réclamations entre autres.

- **Enquêtes de satisfaction :**

L'Udaf prend en compte l'expression des personnes protégées en leur adressant une enquête de satisfaction. Les résultats nous guideront pour ajuster les pratiques professionnelles et répondre mieux encore aux attentes et demandes des personnes protégées.



- **Perspective de mise en place d'une commission éthique :**

De par la nature de ses activités, l'éthique est un sujet prégnant au sein de l'Udaf. Un groupe de travail accompagné par le cabinet Socrates, spécialisé dans la démarche éthique, prépare la mise en place d'un Comité d'éthique en 2025. Cette instance sera le lieu dédié aux questionnements et réflexions éthiques et renforcera le cadre d'intervention de l'ensemble des professionnels de l'Udaf.

- **Protection des données personnelles :**

L'Udaf traite des données personnelles et sensibles des personnes protégées. Une déléguée à la protection des données veille à la conformité et au respect des règles concernant la protection des données personnelles en réalisant entre autres des sensibilisations annuelles auprès des différents services. Elle participe également à la démarche de sécurisation de notre réseau informatique.

- **Qualité de vie au travail :**

L'Udaf est soucieuse de la qualité de vie au travail de ses équipes. L'Udaf dispose d'un CSE qui se réunit mensuellement pour assurer l'expression collective des salariés dans le cadre d'un bon dialogue social.

Ensuite mobilise des ressources afin d'améliorer le pouvoir d'achat de ses équipes et renforcer le sentiment d'appartenance. Ainsi, l'Udaf a développé un parc de véhicules de fonction pour tous ses salariés. Les salariés bénéficient d'une mutuelle intégralement financée par l'Udaf ainsi que 3 jours de congés supra conventionnels. Une journée annuelle réunit administrateurs et salariés afin de renforcer le sentiment d'appartenance et créer du lien entre tous de manière conviviale.

De plus, l'équilibre vie familiale vie professionnelle est une préoccupation de l'Udaf qui donne aux salariés l'accès au télétravail et au temps partiel.

Enfin, des moyens matériels adaptés sont mis à disposition des salariés (postes de travail adaptés...), les nouveaux locaux du site de Bonneville ainsi que la récente rénovation des locaux de Meythet améliorent les conditions d'accueil.

- **Politique de développement durable :**

Consciente des enjeux environnementaux, l'Udaf met en place une politique de développement durable. En effet, le site de Meythet bénéficie d'une amélioration de son isolation et de panneaux photovoltaïques pour une autoproduction électrique. Également, l'Udaf a fait le choix de véhicules hybrides pour sa flotte de véhicules de fonction. Le tri sélectif des déchets est en passe de se développer. Aussi, l'Udaf privilégie les supports numériques et limite les impressions papiers.

E - Le matériel technique et logistique à disposition des professionnels

L'assistant services généraux de l'Udaf veille au bon usage des matériels et équipements mis à disposition : flotte de véhicule, téléphonie, informatique... Afin de rayonner sur l'ensemble du département les salariés ont à leur disposition des véhicules de fonction et de service.

L'EVALUATION CONTINUE ET LE DISPOSITIF DE PILOTAGE DU PROJET

Si le projet de service est établi pour une période pluriannuelle de 2023 à 2027, il s'avère nécessaire de faire des points d'étapes collectifs pour s'assurer de son effectivité ou de son éventuelle mise à jour.

« Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences »

Françoise Dolto

Mis à jour le 20/09/2024