

# PROJET DE SERVICE

**2018 - 2023**

**AssTRA**

---

# Table des matières

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>4</b>
1. LES FINALITÉS D'UN PROJET DE SERVICE .....	4
2. LA DÉMARCHE DE CONCEPTION DU PROJET .....	4
3. LA CONSULTATION DES USAGERS ET LA VALIDATION DU PROJET PAR LE CA. ....	5
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
<b>I. IDENTITE ET VALEURS</b> .....	<b>6</b>
A. Le projet associatif .....	6
1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	6
2. LES VALEURS DÉCLINÉES PAR L'ASSOCIATION : LE RESPECT DES PERSONNES DANS LEURS LIBERTÉS FONDAMENTALES ET LEUR DIGNITÉ.....	6
3. LES PRINCIPES D'INTERVENTION DES ÉQUIPES .....	7
B. L'histoire de la structure .....	9
C. Les perspectives et orientations de l'AssTRA.....	9
<b>II. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT</b> .....	<b>10</b>
A. Le Cadre légal et réglementaire .....	10
1. LA RÉFORME DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS .....	10
2. LES CONDITIONS DE MISE EN PLACE D'UNE MESURE DE PROTECTION .....	11
3. LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE EXERCÉES PAR L'ASSOCIATION .....	12
B. Les Personnes accueillies et leurs besoins .....	14
C. Les Prestations et objectifs de l'accompagnement.....	17
1. L'ACCUEIL DES PUBLICS .....	17
2. L'OUVERTURE DES MESURES .....	18
3. LA PROTECTION DES PERSONNES.....	20
4. LA GESTION ADMINISTRATIVE .....	24
5. LA GESTION BUDGÉTAIRE .....	25
6. LA GESTION PATRIMONIALE.....	27
7. LA CLÔTURE DES MESURES .....	27
8. L'INFORMATION ET LE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF).....	28
D. Les Modalités de l'accompagnement .....	29
1. LES MODALITÉS DE PRISE EN COMPTE DES RBPP .....	29
2. L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT SUR SON ENVIRONNEMENT.....	29
3. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	34
4. LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE.....	36

5. LES MODALITÉS DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES.....	37
<b>III. L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE.....</b>	<b>39</b>
A. La Structure humaine et organisationnelle.....	39
1. L'ORGANIGRAMME ET LE TABLEAU FONCTIONNEL DES EFFECTIFS .....	39
2. LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT : INSTANCES DE DÉCISION, DE RÉFLEXION, D'INFORMATION.....	40
B. La Gestion des ressources humaines .....	43
1. LE RECRUTEMENT, L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION .....	43
2. LA GESTION DES COMPÉTENCES .....	44
3. LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS .....	45
C. Les locaux et les moyens matériels.....	47
1. LES SITES ET LEURS SPÉCIFICITÉS .....	47
2. LA SÉCURITÉ ET LA PRÉVENTION DES RISQUES .....	48
3. L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE .....	49
D. La Démarche d'amélioration continue de la qualité.....	49
1. LES DISPOSITIFS D'ÉVALUATION.....	49
2. LE PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET LES GROUPES DE TRAVAIL.....	51
<b>PLAN D'ACTIONS .....</b>	<b>53</b>
<b>LISTE DES ABREVIATIONS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>57</b>

## PREAMBULE

### 1. LES FINALITÉS D'UN PROJET DE SERVICE

Conformément à l'article L. 311-8 du CASF : "pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que de 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."

Le projet de service se veut un document de référence pour l'ensemble des destinataires. Il donne des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité (notamment pour les nouveaux salariés) et favorise l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble. Il permet en outre de clarifier le positionnement institutionnel du service ou de l'établissement et d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions.

### 2. LA DÉMARCHE DE CONCEPTION DU PROJET

La révision du projet de service de l'AssTRA a été engagée en 2015, à l'issue de l'évaluation interne. Un groupe de travail pluri-professionnel et multi-site de 12 personnes a été constitué. Les cinq premières réunions organisées au cours du premier semestre 2015 ont permis de reprendre l'historique de l'AssTRA et de faire un bilan du précédent projet.

Cependant, la profonde réorganisation tant du Conseil d'Administration que du siège n'a pas permis d'aboutir à un écrit finalisé à cette époque. Un travail avec un intervenant extérieur a néanmoins été engagé au cours du premier semestre 2016 autour de la définition des valeurs que souhaitent porter les professionnels. Quatre réunions ont été nécessaires, avec des temps de retour aux équipes organisés entre chaque session, les membres du groupe projet de service faisant l'intermédiaire entre le groupe de travail et leur site respectif. Cette méthode a permis d'associer l'ensemble des salariés à cette démarche.

La stabilisation du contexte institutionnel a permis de réengager en 2017 le travail de réécriture du projet. Après une phase préparatoire, le groupe projet de service s'est réuni de nouveau en janvier 2018 afin de déterminer une nouvelle stratégie permettant de réduire les délais de rédaction. Il a été convenu de scinder le groupe en deux afin d'approfondir plus spécifiquement les deux axes principaux, à savoir l'accompagnement et le partenariat. Quatre réunions en sous-groupe ont été nécessaires entre février et mars 2018, avant de revenir vers l'équipe cadres au mois d'avril sur la partie accompagnement puis au mois de mai sur l'ensemble du projet.

À l'issue de cette phase d'écriture, le pré-projet a été soumis au groupe projet de service (29 mai 2018), puis à l'ensemble des professionnels à l'occasion de réunions Assistant(e)s et DMJPM (19 juin et 3 juillet 2018).

### **3. LA CONSULTATION DES USAGERS ET LA VALIDATION DU PROJET PAR LE CA.**

Les usagers ont été consultés via des Groupes d'Expression organisés sur chaque site les 9, 10 et 17 juillet 2018.

Le projet a été validé par le Conseil d'administration le 25/09/2018.

## **INTRODUCTION**

L'AssTRA (Association Tutélaire Rhône-Alpes) met en œuvre des mesures de protection des personnes et des biens (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice) décidées par l'autorité judiciaire et accompagne 1260 personnes placées sous protection. Elle est habilitée pour exercer dans le Rhône.

Son organisme gestionnaire éponyme ne gère que ce service. Il est régi par loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association.

#### Précisions terminologiques :

L'UTRA a opté il y a quelques années pour la dénomination de Délégué Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (DMJPM) à laquelle l'AssTRA souhaite se conformer. En effet, les mesures sont bien confiées à l'association qui les délègue à ses salariés.

D'autre part, et bien que la loi parle de Majeurs Protégés, l'AssTRA a fait le choix d'utiliser le terme "Personnes Protégées" pour désigner les usagers qu'elle accompagne, celui-ci paraissant plus respectueux.

Ainsi, hormis lorsqu'il s'agit de citations des textes de loi ou d'outils réglementaires (type DIPM), c'est ce vocable qui est utilisé, notamment dans le présent projet.

# I. IDENTITE ET VALEURS

## A. LE PROJET ASSOCIATIF<sup>1</sup>

### 1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'association gestionnaire est une institution sociale et médico-sociale au sens de l'article 311-1 du CASF. Elle exerce une mission d'intérêt général et d'utilité sociale.

Son conseil d'administration prend en compte 3 dimensions :

- L'AssTRA est une association titulaire d'une autorisation : elle a un agrément pour accompagner 1260 Personnes Protégées.
- Elle est une association employeur.
- Elle est une association gestionnaire de fonds publics.

La gouvernance de l'association est assurée par le Conseil d'Administration, élu. Le service est dirigé par un Directeur salarié.

Les membres du Conseil d'Administration, exclusivement personnes physiques, ont un statut de bénévoles. Ils mettent leurs compétences au service de l'AssTRA. Ils sont sensibles à la question des Personnes Protégées soit par leurs aptitudes professionnelles, soit parce qu'ils sont touchés de près ou de loin par cette problématique.

Les compétences attendues de leur part sont :

- Un engagement lié à une motivation humaine et non personnelle.
- Une éthique et une adhésion aux valeurs de l'AssTRA.
- Une disponibilité pour prendre part aux diverses réunions (bureau, C.A., A.G.)
- Un esprit d'équipe.

Les administrateurs recrutés, aujourd'hui au nombre de 10, ont pour la plupart une expérience antérieure de ce rôle et/ou du bénévolat.

### 2. LES VALEURS DÉCLINÉES PAR L'ASSOCIATION : LE RESPECT DES PERSONNES DANS LEURS LIBERTÉS FONDAMENTALES ET LEUR DIGNITÉ

Pour la HAS<sup>2</sup>, le terme "valeurs" correspond aux références de l'organisme gestionnaire, le terme de "principes" est utilisé pour évoquer l'ensemble des références des professionnels.

---

<sup>1</sup> cf. Annexe 1

<sup>2</sup> Haute Autorité de Santé, qui a repris depuis le 1er avril 2018 les missions et travaux de l'ANESM (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux)

Les valeurs de l'organisme gestionnaire sont une des références permettant aux équipes de préciser leurs principes d'intervention dans les relations concrètes auxquelles elles sont confrontées.

L'Association AssTRA considère que chaque Personne Protégée est singulière, unique, indivisible et capable d'une évolution favorable à l'égard de ses droits et devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, comprendre le sens.

L'AssTRA s'évertue à ce que la Personne Protégée soit respectée dans sa complexité et sa dignité en préservant notamment son droit à l'intimité et en respectant la confidentialité de sa correspondance privée.

Les professionnels de l'AssTRA s'adaptent à la singularité de chaque situation et ne permettent l'immixtion dans la vie privée de la Personne Protégée que dans le strict cadre de la loi en veillant à laisser à la Personne Protégée le libre choix de ses relations personnelles.

Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale et réfléchissent à un retour vers l'autonomie de la personne et/ou un maintien de l'existant.

Pour se faire, l'association met en place différents leviers d'action, dans la limite des possibilités de chacun afin de garantir une place centrale à la Personne Protégée dans l'exercice de sa mesure et dans le fonctionnement du service.

Ces leviers actionnent, en termes de valeurs la recherche la plus juste ou adéquate possible de l'autonomie de la personne et le respect de la personne, et la mise en œuvre d'un accompagnement singulier adapté à la particularité de chaque personne (principe de non-discrimination).

À ces postures en appui sur des principes forts, s'ajoute une volonté de préserver des liens familiaux et amicaux déterminant pour une bonne structuration sociale, à la demande de la Personne Protégée.

Aussi, chaque Personne Protégée a droit à une information adaptée et accessible sur ses droits et devoirs et sur l'organisation du service dont elle dépend.

### **3. LES PRINCIPES D'INTERVENTION DES ÉQUIPES**

Quatre principes d'intervention, prenant appui sur les valeurs du projet associatif, ont été définis par le Groupe Projet de service, en lien avec les équipes de chaque site.

#### **a. L'AUTONOMIE**

L'équipe fait sienne cette notion comme guidance forte de son action.

Le maintien de l'autonomie et son développement est un objectif recherché au profit de la Personne Protégée. Si cette recherche d'autonomie peut sembler illusoire dans bien des cas, elle doit rester un cap à viser en fonction des capacités de chacun.

L'accompagnement dans l'autonomie implique de rendre actrice la Personne Protégée en la faisant participer, en prenant en compte ses capacités et les moyens à disposition, à sa vie administrative, financière et sociale.

Dans le cadre des relations interprofessionnelles, chaque salarié est autonome dans son organisation de travail dans le respect du cadre institutionnel.

#### **b. LE "FAIRE ENSEMBLE"**

Cette valeur confirme la volonté individuelle, collective et institutionnelle de travailler en développant la dimension collective au sein des équipes et en relation permanente avec chaque Personne Protégée en fonction de ses capacités d'implication et de ses ressources intellectuelles. Il s'agit de reconnaître les compétences spécifiques de chacun dans son individualité et de les valoriser en les mettant à profit des autres salariés.

L'accompagnement de la Personne Protégée est non seulement une prise en charge administrative et financière, mais aussi une prise en compte de la globalité de son quotidien. L'idée d'accompagnement collectif est renforcée en reconnaissant que tout membre de l'équipe, quel que soit sa fonction participe activement à la mission de l'AssTRA dès lors qu'il est relation avec les Personnes Protégées et/ou avec les DMJPM.

La dimension collective permet l'émergence de la créativité car le groupe porte et protège l'initiative en gardant une posture, critique, éthique et déontologique. Chacun peut alors explorer des nouvelles manières d'entrer en relation ou de réaliser sa mission auprès des Personnes Protégées : l'équipe lui offre un espace d'analyse et de relecture de sa nouvelle modalité d'intervention.

Le "faire ensemble" permet de sortir de la relation duale DMJPM / Personne Protégée, parfois source de conflit, en y associant si possible différents partenaires.

#### **c. LA PROXIMITÉ**

La proximité géographique était une valeur essentielle de l'AssTRA à sa création et demeure un pilier fondamental pour demain, d'où l'implantation des trois sites au plus proche des lieux d'habitation des Personnes Protégées. Cela permet également d'identifier au mieux les professionnels du secteur.

#### **d. LA DISPONIBILITÉ**

La disponibilité peut prendre bien des formes mais de manière générale elle ne peut faire l'économie du temps. Être disponible, c'est laisser à la Personne Protégée (et par extension aux tâches à accomplir) le temps de vivre selon son propre rythme. C'est prendre soin, être à l'écoute de ses besoins et l'aider à apporter ses propres réponses.



La disponibilité déploie toujours un gain de temps et d'efficacité sur le long terme dans les relations aux autres et dans le travail. La disponibilité permet d'explorer le fond des problématiques, de laisser la créativité de chacun s'exprimer, d'éviter d'être emporté dans les urgences.

## **B. L'HISTOIRE DE LA STRUCTURE**

L'AssTRA est issue de l'association l'Orangerie, créée en 1985 et ayant pour mission la réinsertion de personnes sans logement par le travail.

En 1992, les mesures de protection gérées par cet établissement ont été transférées à l'AssTRA, ainsi que, lorsqu'elle a pris sa retraite, celles gérées par Mme CHARBONNIER, agréée par la DDASS pour des tutelles et des curatelles d'État.

Pour les prendre en charge, deux équipes ont été constituées, situées respectivement à Lyon 4e et Oullins (dans les locaux du site actuel).

Une troisième antenne est créée en 2001 sur Grigny pour répondre aux besoins du sud du département du Rhône.

En 2006 l'équipe de la Croix-Rousse a déménagé avec le siège, dans les locaux acquis par l'association au 1 rue Ladevèze à Rillieux-la-Pape.

## **C. LES PERSPECTIVES ET ORIENTATIONS DE L'ASSTRA**

L'AssTRA poursuit activement sa mission dans le cadre des évolutions liées à la mise en œuvre de la loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des Majeurs.

Le dernier projet de service et le projet associatif actent une attention particulière portée en direction des personnes âgées. Ce public est en augmentation dans nos accompagnements, compte tenu du vieillissement de la population. Actuellement, le poids des mesures des personnes âgées de plus 75 ans représente un cinquième de notre effectif.

Cette problématique a favorisé l'instauration d'une coopération forte avec les services de proximité qui prennent en charge ces personnes afin d'apporter un meilleur soutien envers cette population.

L'association a aussi souhaité aller à la rencontre des tuteurs familiaux. Forte d'une coopération avec trois autres associations, l'AssTRA, s'est inscrite dans la tenue de permanences régulières aux tribunaux de LYON et VILLEURBANNE, une fois par mois, à disposition des demandes de tuteurs familiaux.

Dans la lignée des préconisations du financeur principal, l'association souhaite évoluer dans son nombre de prises en charge et envisage en conséquence de développer ses activités afin de mieux répartir ses charges fixes.

## II. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

### A. LE CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

#### 1. LA RÉFORME DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

L'activité de l'AssTRA est encadrée par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Ce texte comporte deux axes : d'une part les mesures de protection, et d'autre part les acteurs exerçant ces mesures.

##### a. LA RÉFORME DES MESURES DE PROTECTION

Cette loi, entrée en vigueur le 1er janvier 2009, introduit, au sein du livre II du Code de l'Action Sociale et des Familles, un nouveau titre visant à organiser un accompagnement des personnes qui entraient jusqu'alors dans le champ d'application de l'une des protections organisées par le Code civil (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle, et tutelle aux prestations sociales).

Le texte recentre les dispositifs civils sur les personnes qui le justifient en les subordonnant au niveau d'incapacité des personnes, pour qui une mesure de protection est justifiée pour des raisons médicales. Il affirme le principe de protection de la personne et non plus seulement celle de son patrimoine.

Les principes de nécessité et de proportionnalité ont conduit le législateur à modifier et à compléter la palette des mesures possibles : la sauvegarde de justice, la tutelle, et la curatelle sont maintenues avec possibilité d'aménagement. La tutelle aux prestations sociales est remplacée par la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) qui offre une prise en charge graduée entre l'accompagnement social et les mesures judiciaires de tutelle et de curatelle.

En amont, la loi crée un dispositif social confié au département qui s'adresse à des personnes percevant des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée du fait des difficultés qu'elles éprouvent à gérer leurs ressources : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP).

Autre innovation majeure du texte : les mesures doivent maintenant être révisées tous les 5 ans maximum, afin de vérifier régulièrement leur bonne adaptation.

Cependant la durée de renouvellement peut être supérieure à 5 ans si le certificat médical circonstancié le précise. D'autre part, la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures prévoit une durée initiale de 10 ans pour les mesures de tutelle.

## **b. LA RÉFORME DES ACTEURS EXERÇANT LES MESURES DE PROTECTION DES MAJEURS**

La loi de 2007 instaure et unifie la profession de mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette appellation recouvre l'ensemble des opérateurs tutélaires antérieurs : personnes physiques ou morales.

L'activité tutélaire est également à cette occasion intégrée dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Dès lors, l'existence d'un service tutélaire, l'exercice de sa mission ainsi que son financement sont respectivement conditionnés à l'obtention d'une autorisation préfectorale, à la justification d'une formation spécifique (le Certificat National de Compétence), et enfin à l'initiative d'une procédure budgétaire et la mise en place de l'ensemble des outils de la loi 2002-2.

L'AssTRA ayant satisfait à toutes ces obligations, elle a été **agrée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale le 24 août 2010** pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs destiné à exercer 1200 mesures au titre du mandat spécial<sup>3</sup>, de la curatelle ou de la tutelle, ce dans les ressorts des tribunaux d'instance de Lyon, Villeurbanne et Villefranche. En janvier 2018, un agrément pour 60 mesures supplémentaires est venu officialiser la création du 21e poste de DMJPM obtenu en 2016.

## **2. LES CONDITIONS DE MISE EN PLACE D'UNE MESURE DE PROTECTION**

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<sup>4</sup>. Trois principes fondamentaux guident le Juge des Tutelles : la nécessité, la subsidiarité et la proportionnalité.

### **a. LE PRINCIPE DE NÉCESSITÉ**

Le dispositif de protection juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice) est réservé aux personnes souffrant d'une altération de leurs facultés personnelles (soit mentales, soit corporelles de nature à empêcher l'expression de leur volonté). Cette altération doit être justifiée par un certificat médical circonstancié établi par un médecin expert inscrit sur une liste définie par le Procureur de la République.

### **b. LE PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ**

Une mesure de protection ne peut être ordonnée par le juge des tutelles que lorsque les intérêts de la personne ne peuvent être garantis par les règles de droit commun de la représentation, des droits

---

<sup>3</sup> auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice

<sup>4</sup> Article 425 du Code civil

et devoirs respectifs des époux, des règles des régimes matrimoniaux, de l'habilitation familiale ou encore par une autre mesure de protection moins contraignante.

Le juge doit donc évaluer la nécessité d'une protection continue de la personne afin de respecter le principe de subsidiarité.

### **C. LE PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ**

La mesure de protection doit être proportionnelle au degré de capacité de la personne concernée et adaptée à sa situation. La classification des mesures judiciaires de protection juridique est faite selon une gradation progressive dans l'atteinte portée à l'exercice des droits de la personne (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Ainsi, une mesure de curatelle ne peut être mise en place que si la sauvegarde de justice ne permet pas d'assurer une protection suffisante. Le juge peut également adapter le contenu des mesures pour en atténuer les effets ou pour les renforcer (curatelle simple ou curatelle renforcée).

Il peut également prévoir un partage de protection et dissocier curatelle / tutelles aux biens et à la personne.

## **3. LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE EXERCÉES PAR L'ASSOCIATION**

### **a. LA SAUVEGARDE DE JUSTICE**

Il s'agit d'une mesure de protection juridique provisoire et de courte durée qui peut permettre d'assister la personne pour accomplir certains actes déterminés, celle-ci conservant l'exercice de ses droits.

Les actes de la Personne Protégée sont contrôlés a posteriori, de sorte que seuls ceux pouvant lui nuire pourraient être modifiés ou annulés.

Ce régime, à caractère temporaire, est appelé à cesser dès que la personne a recouvré ses facultés ou suite à la mise place d'une mesure plus contraignante.

Elle s'adresse principalement à des personnes :

- souffrant temporairement d'une incapacité (ex : coma, traumatismes crâniens),
- ou dont les facultés sont durablement atteintes (facultés mentales ou facultés corporelles empêchant l'expression de leur volonté) et qui ont besoin d'une protection immédiate pendant l'instruction de la demande aux fins de mise en place d'une mesure plus protectrice, tutelle ou curatelle selon le degré de leur altération,

- ou dont les facultés sont altérées et pour lesquelles une solution moins contraignante suffit en temps normal (par exemple : une procuration), mais qui ont besoin ponctuellement d'être représentées pour certains actes déterminés (par exemple : une vente immobilière).

La sauvegarde de justice ne peut dépasser 1 an, renouvelable une fois par le juge des tutelles. La durée totale ne peut donc excéder 2 ans.

## **b. LA CURATELLE**

Il s'agit d'une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure qui, tout en pouvant continuer à agir elle-même, a besoin d'être conseillée ou assistée de manière continue dans les actes importants de la vie civile. La mesure de curatelle n'intervient que s'il est établi que la sauvegarde de justice ou d'autres mesures moins contraignantes constituent une protection insuffisante.

Il existe différents degrés de curatelle :

Dans le cas de la curatelle simple, la personne accomplit seule les actes de gestion courante (dits actes d'administration ou actes conservatoires), comme la gestion de son compte bancaire ou la souscription d'une assurance. Elle doit en revanche, être assistée de son curateur pour des actes plus importants, dits actes de disposition (comme par exemple un emprunt, le déblocage d'épargne, ...).

Dans le cas de la curatelle renforcée, le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses sur un compte ouvert au nom de celle-ci, en rendant compte de sa gestion au juge des tutelles.

Enfin, dans le cas de la curatelle aménagée le juge énumère, les actes que la personne peut faire seule ou non, au cas par cas.

La durée de la curatelle ne peut excéder 5 ans lors de la mesure initiale. Elle peut être renouvelée si l'altération des facultés de la Personne Protégée apparaît irrémédiable, sur avis du médecin inscrit sur la liste établie par le procureur de la République. Elle peut prendre fin si le juge décide qu'elle n'est plus nécessaire au vu du certificat médical circonstancié (à la demande de la Personne Protégée ou de toute personne habilitée), à son expiration en l'absence de renouvellement, ou encore si une mesure de tutelle est prononcée en remplacement.

## **c. LA TUTELLE**

C'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.

En ce qui concerne la protection de la personne, une personne protégée par une tutelle prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. Elle choisit notamment son lieu de résidence et a le droit d'entretenir librement des relations personnelles. Elle accomplit

seule certains actes dits «strictement personnels». Si elle se met en danger, le tuteur peut prendre, en informant le juge des tutelles, les mesures strictement nécessaires pour la protéger.

En ce qui concerne la protection des biens, le tuteur peut effectuer seul les actes d'administration. En revanche, seul le conseil de famille, s'il a été constitué, ou à défaut le juge des tutelles, peut autoriser les actes de disposition.

La durée de la tutelle ne peut excéder 5 ans ou une durée supérieure (maximum 10 ans) si l'altération des facultés de la Personne Protégée n'apparaît manifestement pas susceptible de s'améliorer selon les données acquises de la science, sur avis conforme du médecin inscrit sur la liste établie par le procureur de la République. La mesure peut être allégée à tout moment. Elle peut prendre fin si le juge décide qu'elle n'est plus nécessaire (à la demande de la Personne Protégée ou de toute personne habilitée), à son expiration en l'absence de renouvellement, ou encore si une mesure de curatelle est prononcée en remplacement.

## B. LES PERSONNES ACCUEILLIES ET LEURS BESOINS

Peu d'études existent au niveau national (ou alors elles sont plutôt parcellaires). Des constats partagés sur l'insuffisance et l'éparpillement des données concernant les Personnes Protégées sont à l'origine de la volonté de la DGCS de voir conduire une étude sur cette population, les différents profils et parcours qui se dégagent et les évolutions attendues.

L'ANCREAI a publié l'année dernière les résultats de cette enquête d'envergure<sup>5</sup>, permettant de mieux connaître ce public. Elle identifie des critères de vulnérabilité et des profils de Personnes Protégées<sup>6</sup>. Elle permet en outre de se situer par rapport aux données nationales, dont voici quelques chiffres significatifs permettant d'identifier les caractéristiques des personnes accueillies :

**Nombre total de Personnes Protégées (PP) en France** : 800 000 personnes bénéficient d'une mesure de protection (dont 450 000 exercée par un professionnel, dont 78 % par un service mandataire).

**Nombre de PP de moins de 60 ans :**

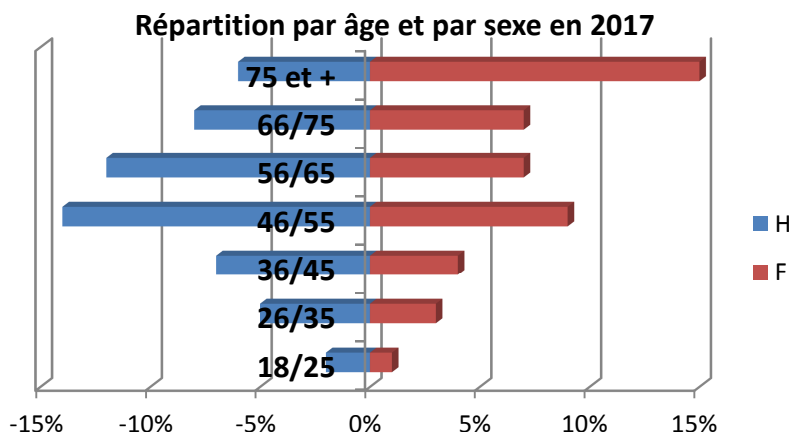
ANCREAI	AssTRA
52 %	50 %

Sexe / âge :	ANCREAI		AssTRA	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Total PP	49 %	51 %	53 %	47 %
75 ans et +	28 %	72 %	29 %	71 %

<sup>5</sup> Étude relative à la population des majeurs protégés : profils parcours et évolutions DGCS - ANCREAI - Mai 2017

<sup>6</sup> cf. annexe 2

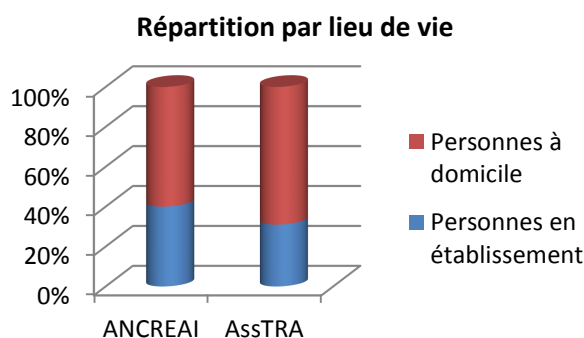
Les femmes sont majoritaires à partir de 75 ans :



**Lieu de vie :**

ANCREAI		AssTRA	
dom.	étab.	dom.	étab.
60 %	40 %	69 %	31 %

La proportion de personnes à domicile, plus élevée à l'AssTRA, est en augmentation continue, ce qui impacte la lourdeur de l'accompagnement.



**Ressources :** Près de la moitié ont des ressources en dessous du seuil de pauvreté (10 080 € / an). Les données de l'AssTRA sont proches des données nationales.

AAH		Pension d'invalidité		Salaire		Retraite	
ANCREAI	AssTRA	ANCREAI	AssTRA	ANCREAI	AssTRA	ANCREAI	AssTRA
48 %	41 %	9 %	8 %	15 %	15 %	39 %	36 %

**Faible patrimoine immobilier :** Au niveau national, 77 % des Personnes Protégées n'ont aucun bien immobilier, 18 % en possède un.

**Reconnaissance d'un handicap ou d'une dépendance liée à l'avancée en âge :**

86 % des personnes de moins de 60 ans ont une reconnaissance MDPH.

30 % des plus de 75 ans perçoivent l'APA.

20 % bénéficient d'aides techniques (principalement fauteuil roulant) : 12 % des personnes à domicile, et 30 % des personnes en établissement.

**Accompagnements complémentaires** (sociaux, médico-sociaux ou sanitaires) : Les 2/3 des personnes à domicile bénéficient d'un accompagnement complémentaire à celui assuré par le DMJPM :

- accompagnement psychologique ou psychiatrique : 43 %
- aucun accompagnement complémentaire : 33 % (16 % des 75 ans et +)

- SAD : 27 % (70 % des 75 ans et +)
- SSIAD : 12 % (45 % des 75 ans et +)
- SAVS - SAMSAH : 12 % (24 % des - de 25 ans)
- accueil de jour pour personnes handicapées : 3 %
- accueil de jour pour personnes âgées : 1 %

### Quelles mesures ?

Curatelles renforcée		Tutelles*		Curatelles simples		Mandats Spéciaux	
DGCS	AssTRA	DGCS	AssTRA	DGCS	AssTRA	DGCS	AssTRA
55 %	61 %	41 %	31 %	3 %	3 %	1 %	5 %

\* la proportion monte à 62 % (55 % à l'AssTRA) pour les 75 ans et plus

94 % des mesures portent sur la protection des biens et de la Personne.

Sur l'évolution du profil des Personnes Protégées, et de leurs besoins, l'AssTRA se reconnaît dans les principaux constats posés par la DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes lors de l'élaboration du schéma régional 2017-2021, à savoir :

- *"un accompagnement plus important, et en développement, des personnes atteintes d'un handicap psychique".* il est constaté une prévalence plus importante du handicap psychique avec des troubles de plus en plus graves, des difficultés d'accès aux soins et/ou des ruptures de soins, ainsi qu'un isolement social croissant (précarisation des situations et troubles psychiques).
- *"des personnes cumulant plusieurs types de difficultés entraînant une « complexification » des problématiques".* Cela se traduit notamment par une précarité croissante et un accès difficile à un habitat digne, parfois en lien avec une rupture de droits ou un surendettement
- *"Une augmentation du nombre de personnes protégées à domicile. En lien avec les politiques d'inclusion, on assiste en effet à une évolution de l'habitat des personnes en situation de handicap, de moins en moins hébergées dans des établissements médico-sociaux. Le rôle du MJPM est inévitablement impacté par les formes d'habitat et la disponibilité ou la proximité plus ou moins importante d'autres professionnels du soin ou du travail social".* De même on constate une dépendance accentuée des personnes âgées, avec un maintien à domicile de plus en plus tardif de personnes en perte d'autonomie ayant des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires
- *"Des difficultés sont repérées en termes de délai entre la demande d'une mesure de protection et l'attribution de la mesure par le juge, puis entre celle-ci et la mise en place effective de la mesure. Cela peut être lié au fait que les juges sont saisis de plus en plus tardivement, pour des personnes de plus en plus âgées et décédant relativement rapidement, ce qui entraînerait plus de « turn-over »."*



À tout cela s'ajoutent des besoins sans cesse plus importants : ainsi entre 2013 et 2017 l'AssTRA est passé de 1183 mesures à 1287 mesures (au 31/12). Les projections au niveau national font état d'une progression a minima de 20 % d'ici à 2040 (certaines allant même, selon le mode de calcul jusqu'à 100 %)<sup>7</sup>.

## C. LES PRESTATIONS ET OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les champs d'intervention du DMJPM sont multiples et dépendent de la situation, des besoins et des attentes de chaque Personne Protégée qu'il accompagne (cf. annexe 3).

### 1. L'ACCUEIL DES PUBLICS

L'AssTRA a défini deux principes directeurs dans le cadre de l'accueil des publics, à savoir la **proximité** (les trois sites permettant d'être au plus proche des lieux d'habitation des Personnes Protégées) et la **disponibilité** (une réponse étant systématiquement apportée aux personnes qui se présentent, même sans rendez-vous et en dehors des heures de permanence).

Les horaires d'accueil (standard tous les matins de 9h à 12h (sauf le mardi) et le jeudi après-midi de 14h et 17h) sont communiqués aux Personnes Protégées et aux familles par voie d'affichage à l'entrée et sont précisés dans le livret d'accueil, dans le DIPM et sur le répondeur de chaque site.

Le site de Rillieux dispose d'un standard (rattaché au siège) qui transfère les appels selon leur permanence, à l'assistant(e) ou au DMJPM en charge du dossier. Sur les sites d'Oullins et Grigny, l'accueil téléphonique est réparti sur les assistant(e)s présents, qui traitent les demandes et/ou transfèrent les appels aux DMJPM lorsque les demandes ne rentrent pas dans leur champ de compétence.

Dans une volonté d'accueillir avec qualité les Personnes Protégées, **les rencontres sur rendez-vous sont privilégiées**. Cela permet une prise en compte plus rapide des personnes et donc une réduction des risques de conflits. Afin de rendre l'attente plus agréable, l'AssTRA a amélioré l'aménagement des espaces d'attente sur chacun des sites.

Les Personnes Protégées venant hors rendez-vous sont dans tous les cas reçues et une réponse leur est apportée (si besoin une date de rendez-vous peut être proposée).

L'AssTRA veille à l'information du public en cas de changements d'horaires des permanences, notamment lors des ponts ou des jours fériés, ou d'absence de plusieurs semaines d'un DMJPM

---

<sup>7</sup> Étude relative à la population des majeurs protégés : profils parcours et évolutions DGCS - ANCREAI – Mai 2017

(affichage dans les locaux, rappel lors des communications téléphoniques et/ou message sur le répondeur).

Concernant les conditions d'accueil physique l'ensemble des bureaux des DMJPM sont individuels, permettant de garantir la confidentialité lors des entretiens.

## 2. L'OUVERTURE DES MESURES

### Droit à l'information<sup>8</sup>

*La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :*

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

*La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.*

*Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.*

**Les délais définis pour chaque étape de l'ouverture ont été adaptés, avec pour objectif de concilier au mieux le respect de la législation, l'intérêt des Personnes Protégées et la réalité des moyens alloués aux professionnels.** Le bilan d'ouverture effectué à 6 mois par le responsable de site permet de contrôler l'application des procédures mises en place.

Afin de préserver les professionnels, et de mieux préparer la première rencontre avec la Personne Protégée, **la consultation des dossiers au Tribunal a été systématisée.**

L'attribution des mesures de protection est effectuée dans un premier temps en réunion cadres, en fonction du lieu de résidence de la personne et de la carte de répartition des mesures mise en place par l'AssTRA (déterminant les zones Rillieux, Grigny, Oullins, et zones tampon). Elle est ensuite finalisée en réunion d'équipe, en fonction notamment de la **sectorisation**<sup>9</sup> (afin de préserver la **proximité** entre le DMJPM et la Personne Protégée), du profil de la personne et du nombre de mesures déjà suivies par chaque DMJPM.

Lors du 1er rendez-vous, le DMJPM a la préoccupation de rendre la mise en place de la mesure de protection la plus rassurante et la moins désagréable possible pour la Personne Protégée. Il évalue et s'adapte aux possibilités de la personne.

Il contacte en amont par téléphone la personne elle-même ou toute autre personne identifiée comme faisant partie de son entourage (famille, partenaires, proches), afin de l'informer de la

<sup>8</sup> Article 6 de la Charte des droits et libertés de la Personne Majeure Protégée (CDLPMP)

<sup>9</sup> Afin de rationaliser le temps et les déplacements, et de renforcer le partenariat, un seul DMJPM par site est référent sur la même structure.

D'autre part, pour les Personnes Protégées à domicile, les DMJPM tendent à avoir une zone d'intervention la plus réduite possible (selon les contraintes de chaque site).

possibilité d'être accompagnée et de déterminer avec elle le lieu du rendez-vous (à domicile ou sur site). Si le premier rendez-vous a lieu dans les locaux de l'association, il est suivi dans un deuxième temps, si la personne en est d'accord, d'une visite à domicile afin de vérifier ses conditions de vie.

Le DMJPM privilégie la présence des partenaires déjà identifiés par la personne pour favoriser la mise en place de la mesure.

La présence de l'assistant(e) est également encouragée afin qu'il/elle puisse faire connaissance avec la Personne Protégée, notamment pour faciliter les contacts ultérieurs. La présence de l'assistant(e), ou à défaut du Responsable de site, permet en outre de montrer à la Personne Protégée qu'elle n'est pas dans une relation duale avec le DMJPM et qu'elle est accompagnée par une association.

Le premier rendez-vous, qui doit intervenir dès que possible après l'attribution de la mesure, est l'occasion pour le DMJPM, tout en se présentant, d'expliquer le fonctionnement et l'organisation de la structure, ainsi que les modalités d'exercice de la mesure. Il s'appuie sur les outils mis en place dans le cadre de la loi 2002-2, à savoir un livret d'accueil comprenant la notice d'information, le règlement de fonctionnement et la charte de la Personne Protégée, formulé dans un langage simple avec des pictogrammes, et toujours accompagné d'une explication orale adaptée au degré de compréhension de la Personne Protégée.

Le DMJPM recueille les éléments nécessaires à la constitution du dossier de la personne (état civil, pièce d'identité, documents administratifs, éléments relatifs aux ressources, charges et dettes éventuelles, ou au patrimoine mobilier et immobilier). Pour faciliter l'ouverture et limiter le sentiment de dépossession et d'immixtion généré par la mise en place d'une mesure de protection, l'AssTRA s'est doté de scans portatifs qui permettent de numériser les documents à domicile sans les retirer à la Personne Protégée.

Les urgences (logement, ressources, ouverture de droits, comptes bancaires), sont repérées et gérées par le DMJPM au cours de l'ouverture de la mesure. Il réalise une évaluation de la situation de la personne et l'intègre au Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM) réalisé lors des rencontres suivantes (cf. infra).

Suite au premier rendez-vous, des courriers d'information sont envoyés aux banques afin de protéger les comptes de la personne, ainsi qu'aux divers tiers, notamment les organismes (ressources, sécurité sociale, mutuelle, ...) et partenaires (médico-sociaux et sanitaires), afin de les informer de la mise en place de la mesure.

Concernant le rythme des rencontres ultérieures avec la Personne Protégée, l'AssTRA a déterminé un seuil minimum, le DMJPM devant voir au moins **trois fois par an les personnes à domicile**, dont une fois chez elles, et au moins **deux fois par an les personnes en établissement**. Il est adapté avec la Personne Protégée en fonction des étapes de vie et des projets (déménagement, ...).

Dans tous les cas, des dispositions spécifiques sont prises pour rencontrer les personnes ne peuvent pas se déplacer.

### 3. LA PROTECTION DES PERSONNES

La loi du 5 mars 2007 élargit le champ d'actions du DMJPM à la protection des personnes et non plus seulement des biens. Il s'agit des droits extrapatrimoniaux qui peuvent concerner plusieurs champs d'intervention, envisagés par ailleurs dans le DIPM mis en place avec la Personne Protégée.

D'une manière générale, l'AssTRA inscrit son action dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Majeure Protégée (CDLPMP). Outre le respect des libertés individuelles et des droits civiques<sup>10</sup>, la non-discrimination<sup>11</sup>, le respect de la dignité de la personne et de son intégrité<sup>12</sup> et la confidentialité<sup>13</sup> des informations, l'ensemble des principes qu'elle contient est décliné ci-dessous.

Les limites d'intervention du DMJPM sont différentes selon que la personne est en tutelle ou en curatelle, mais les principes énoncés ci-dessous gouvernent à toutes les étapes de l'accompagnement :

#### **Droit à l'autonomie**<sup>14</sup>

*« Sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ».<sup>15</sup>  
« Dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».*

La promotion de l'autonomie guide le DMJPM dans l'exercice de sa mission.

#### **Consentement éclairé**<sup>16</sup>

*Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique.*

<sup>10</sup> Article 1 de la CDLPMP : Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

<sup>11</sup> Article 2 de la CDLPMP : Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

<sup>12</sup> Article 3 de la CDLPMP : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

<sup>13</sup> Article 13 de la CDLPMP : Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge

<sup>14</sup> Article 458 et 459 du Code civil / Article 7 de la CDLPMP

<sup>15</sup> "Il s'agit du droit de déclarer un enfant, de le reconnaître, des actes de l'autorité parentale relatifs à la personne d'un enfant, de la déclaration du choix ou du changement de nom d'un enfant, et du consentement donné à sa propre adoption ou à celle de son enfant." (Article 458 du Code civil)

<sup>16</sup> Article 9 de la CDLPMP

L'adaptation aux capacités de la Personne Protégée est recherchée au maximum afin de favoriser sa compréhension et son adhésion à la mesure de protection. Parce que c'est souvent ressenti de prime abord comme une mesure de contrainte, il est d'autant plus important de s'adapter au niveau de compréhension de la personne. L'explication et les informations qui lui sont apportées se doivent d'être rassurantes afin de permettre la mise en confiance, fondement d'une véritable adhésion.

Il est à noter cependant que pour dans certains cas, cette démarche est vaine. En effet, pour les personnes cérébrolésées (lié à un traumatisme crânien ou un accident vasculaire cérébral) il ne s'agit ni de déni ni de refus, mais d'anosognosie (soit une incapacité à se connaître soi-même).

#### a. LE LOGEMENT

*La personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.<sup>17</sup>*

#### **Droit à la protection du logement et des objets personnels<sup>18</sup>**

*« Le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »*

La priorité du DMJPM est de **préserver le logement** de la Personne Protégée et **d'accompagner la personne dans ses choix** quant à son lieu de vie.

La problématique du logement implique de travailler en lien avec des partenaires ou prestataires dans de nombreux domaines, selon les besoins de la Personne Protégée :

- maintien à domicile (auxiliaires de vie, aides à domicile, portage de repas, achat d'équipement spécifique, ...),
- entretien, travaux, adaptation du logement, ergonomie, mise en conformité (tuyau de gaz, détecteur de fumée, ...),
- lutte contre les logements insalubres et prévention des expulsions,
- bailleurs sociaux et professionnels de l'immobilier (déménagement, adaptation du logement, troubles de voisinage).

Le DMJPM veille à ce que le logement soit adapté (fonctionnalité, budget ...) ou oriente la Personne Protégée vers les partenaires compétents pour un éventuel relogement.

<sup>17</sup> Article 459-2 du code civil / Article 7 de la CDLPMP

<sup>18</sup> Article 426 du code civil / Article 8 de la CDLPMP

## b. LE LIEN SOCIAL

### *Liberté des relations personnelles*<sup>19</sup>

*La personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.*

### Les liens familiaux

#### *Droit au respect des liens familiaux*<sup>20</sup>

*La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.*

Conformément à la loi, l'AssTRA a à cœur de préserver les liens familiaux en fonction de la volonté de la Personne Protégée.

Si elle en est d'accord, le DMJPM recherche une personne ressource au sein de la famille afin de l'associer aux rencontres et/ou à l'accompagnement pour aider à la recherche de l'autonomie. Un travail partenarial peut être réfléchi dans l'intérêt de la Personne Protégée. Un membre de la famille peut même être désignée par la Personne Protégée comme personne de confiance<sup>21</sup> afin, si elle le souhaite, de l'accompagner dans ses démarches pour l'aider dans ses décisions. Précisons cependant que le lien de parenté n'est pas obligatoire dans ce cadre-là. Considérant que certaines familles ont besoin d'être rassurées sur leur place auprès de la Personne Protégée, avec l'accord de cette dernière, elles peuvent être invitées lors des premières rencontres afin d'échanger sur le rôle de chacun.

Si la Personne Protégée refuse que des contacts soient pris par l'AssTRA avec sa famille, cette dernière n'est pas associée à la mesure de protection.

Dans le cas de Personne Protégée parent d'enfant mineur, il lui est rappelé que la mesure de protection n'a pas d'incidence directe sur l'exercice de l'autorité parentale.

En cas de procédure devant le Juge aux Affaires Familiales ou le Juge pour Enfants, le DMJPM peut être amené à rédiger un rapport circonstancié et être présent aux auditions. Le contenu du rapport est validé avec le responsable de site.

### Les loisirs

Il s'agit d'un levier permettant de rompre l'isolement de la Personne Protégée et de favoriser le lien social. Ainsi, au cours de l'exercice de la mesure, le DMJPM peut proposer aux Personnes Protégées une orientation vers un partenaire/prestataire adapté, en fonction des besoins identifiés par le biais des différents entretiens, l'élaboration du DIPM, et/ou son actualisation.

<sup>19</sup> Article 459-2 du code civil / Article 4 de la CDLPMP

<sup>20</sup> Article 5 de la CDLPMP

<sup>21</sup> Article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles

↳ **Action à mener** : *L'objectif est de développer cette posture pour toutes les Personnes Protégées pouvant relever d'une telle orientation.*

Dans cette perspective, l'AssTRA développe auprès des personnes les plus autonomes des réunions d'informations, certaines sur le thème des loisirs, permettant la mise en lien avec les partenaires / prestataires ad' hoc.

Les Personnes Protégées qui en manifestent l'envie et qui en ont la possibilité, gèrent l'organisation des vacances ou des loisirs avec les partenaires présents. L'intervention du DMJPM se situe au niveau de l'adaptation du budget et de l'orientation vers les organismes ou partenaires. Cependant, en l'absence de partenaire, les démarches sont gérées par le DMJPM en lien avec la Personne Protégée.

### L'emploi / la scolarité / la formation

De la même façon que pour les loisirs, l'enjeu de l'emploi pour la Personne Protégée est notamment de rompre l'isolement et créer du lien social. La principale action du DMJPM consiste en une orientation vers les services compétents lorsqu'une Personne Protégée émet le souhait de travailler, à savoir Pôle Emploi pour les personnes relevant du milieu ordinaire, et Cap Emploi lorsque les personnes bénéficient d'une orientation MDPH permettant de les orienter vers le milieu protégé.

Lorsque la Personne Protégée est en activité, le DMJPM vérifie que les éléments gravitant autour de l'emploi sont corrects et / ou répondent à la législation en vigueur. Si la situation le nécessite, le DMJPM peut également accompagner la personne lors de rendez-vous avec l'employeur.

Les problématiques autour de la scolarité et de la formation concernent quant à elles plutôt les jeunes majeurs. Les formations suivies font généralement suite à une orientation du Pôle Emploi, de Cap Emploi ou de la Mission Locale, mais ces projets restent marginaux.

D'une manière générale, si la Personne Protégée, par son inaction, compromet gravement ses intérêts (notamment si elle ne réalise pas son actualisation Pôle Emploi), le DMJPM peut saisir le juge des tutelles<sup>22</sup>.

### c. LA SANTÉ

#### *Droit à l'accès aux soins*<sup>23</sup>

*Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.*

Le DMJPM incite les Personnes Protégées qui le nécessitent à aller vers le soin (psychiatrique et somatique).

---

<sup>22</sup> Article 469 du Code civil

<sup>23</sup> Article 11 de la CDLPMP

Il a une obligation d'information, mais est confronté aux difficultés de l'orientation et de l'accompagnement dans le soin, notamment psychiatrique (problème du déni, du refus des soins, insuffisances des ressources territoriales en termes de soins psychiatriques et d'accompagnement médico-social à domicile ou en établissement).

Il collecte les renseignements relatifs aux professionnels du soin présents, au(x) suivi(s) en cours, et éventuellement aux directives anticipées (dernières volontés). Il est en lien direct avec les professionnels de santé (SSIAD, médecins traitants, ...).

Il veille au respect de la loi en s'assurant que la Personne Protégée a reçu une information adaptée de la part de l'équipe médicale qui doit dans tous les cas s'efforcer de recueillir le consentement libre et éclairé de la personne. Le DMJPM n'intervient qu'en tutelle et saisit le juge en cas d'atteinte grave à l'intégrité physique (cf. annexe 4).

Lorsque des Soins Psychiatriques à la demande d'un Tiers (SPDT) s'avèrent nécessaires, ils sont prioritairement signés par un cadre pour ne pas altérer le lien entre le DMJPM et la Personne Protégée.

#### **4. LA GESTION ADMINISTRATIVE**

Le décret du 22 décembre 2008 distingue les actes d'administration et les actes de disposition, et détermine ainsi le rôle du DMJPM selon le type de mesure exercée, notamment dans l'accès aux divers droits et aides dont peut bénéficier la Personne Protégée, dans la gestion de ses contrats et dans l'accomplissement des formalités administratives (impôts, pièces d'identité, ...).

À titre d'exemple, le DMJPM ou l'assistant(e) peut être amené, en collaboration avec la Personne Protégée, à actionner des droits ou solliciter des aides spécifiques, ou gérer les contrats de la personne dans le cadre :

- du logement : DALO, DAHO, demande de logement social, FSL, Droit au bail, APL, ACAL, contrats de maintenance et entretien, etc.
- des ressources : dossiers retraite, pensions d'invalidité, AAH, dossiers Pôle Emploi, RSA, orientation CCAS ou associations caritatives, etc.
- de la compensation du handicap et de la perte d'autonomie : dossiers MDPH nécessaires à la notification d'une RQTH et / ou à l'orientation de la personne vers un travail en milieu protégé (ESAT, entreprises adaptées, ...), PCH, APA, dossiers d'admission en EHPAD ou EHPA, etc.
- de la santé : accès et maintien des droits relatifs à la couverture médicale et la mutuelle, via si besoin des dossiers PUMA, CMU, ACS, etc. En cas de refus de la Personne Protégée de



souscrire une mutuelle, en curatelle notamment, l'article 469 du Code civil s'applique et le DMJPM saisit le juge des tutelles.

- des démarches judiciaires : dossiers d'aide juridictionnelle, demandes en justice (révision pension alimentaire), dossier de surendettement
- des assurances : logement, véhicule, responsabilité civile, etc.

Le DMJPM est attentif à l'effectivité et au renouvellement des droits de la personne.

Afin d'actualiser la connaissance des dispositifs existants (y compris locaux) et des conditions d'éligibilité, les responsables de site sont en charge de la veille législative et réglementaire. Les informations sont communiquées aux professionnels lors des réunions d'équipe. En parallèle, chacun fait remonter les informations complémentaires dont il a connaissance au cours de l'exercice de sa mission.

## 5. LA GESTION BUDGÉTAIRE

### ***Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne<sup>24</sup>***

*La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.*

*Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.*

*Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.*

*Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »*

Conformément à leur obligation d'information, les DMJPM abordent avec les Personnes Protégées la gestion de leurs comptes, ce par différents biais afin de s'adapter à la personne. A minima, ils veillent à l'envoi des relevés bancaires et leur communiquent et leur expliquent le CRG à chaque fois que possible.

### a. **L'ÉLABORATION DU BUDGET**

La construction du budget est un outil essentiel à l'exercice de la mesure. Il est chaque fois que possible élaboré avec la Personne Protégée. À défaut il lui est présenté et expliqué. Il doit être équilibré, et s'adapter aux besoins de la personne. Le DMJPM prend en compte les besoins primaires

<sup>24</sup> Article 12 de la CDLPMP

et les habitudes de vie de la personne, en faisant abstraction de ses valeurs personnelles en matière de consommation.

Cela nécessite une adaptation systématique aux capacités de la personne et, dans le cadre de la promotion de l'autonomie, à ses capacités de gestion afin de déterminer le moyen de paiement, la périodicité de l'AMD (Argent Mis à Disposition), ou encore la possibilité laissée à la personne de régler certaines factures si le jugement le permet.

Les situations particulières (situations déficitaires, refus de la mesure, ...) sont abordées dans tous les cas avec le responsable de site qui vise en outre tous les budgets lors du bilan d'ouverture réalisé à 6 mois et vérifie que le budget a été coconstruit (cosignature de la Personne Protégée et du DMJPM).

## **b. LA REMISE D'ARGENT**

Le montant de l'argent mis à disposition est défini en fonction du budget de chaque Personne Protégée.

Les modalités de la remise de l'AMD sont évaluées à l'ouverture et réajustées tout au long de la mesure, en fonction des capacités de la personne et de ses souhaits, avec pour objectif de l'éloigner le moins possible d'une certaine autonomie.

Ainsi la priorité est donnée à la mise en place d'une carte de retrait (limitée au solde du compte). Si la Personne Protégée s'en saisit bien et que le DMJPM estime, après une phase d'observation, qu'elle en a les capacités, il peut la remplacer par une carte de paiement (également limitée au solde du compte).

À l'inverse, si cela ne fonctionne pas le DMJPM envisage d'autres solutions telles qu'une carte de retrait sans code (proposée par quelques banques), ou en cas notamment de perte répétée de la carte, le retrait au guichet de la banque. Dans certaines situations particulières, il recourra à une lettre chèque ou un mandat. Les personnes hébergées en établissement peuvent également disposer d'un "compte résident".

Pour des raisons de sécurité, il n'y a pas d'argent sur site.

## **c. LE RÈGLEMENT DES FACTURES**

Les factures sont traitées dans un **délai de 5 jours**. Elles sont saisies, contrôlées, puis une fois les comptes vérifiés, elles sont validées sous réserve de liquidité suffisante. En cas de difficulté, le DMJPM arbitre le paiement des factures en fonction de leur urgence et/ou de leur nature.

Les factures en attente sont provisionnées (repérées dans le système d'information).

Le remboursement des frais médicaux est vérifié par les assistant(e)s DMJPM.

Le principe de séparation des activités entre « ordonnateur » et « payeur » est en place et appliqué. La traçabilité en est assurée via le workflow "Factures" du logiciel métier.

## 6. LA GESTION PATRIMONIALE

*La personne chargée de la mesure de protection ne peut procéder ni à la modification des comptes ou livrets ouverts au nom de la personne protégée, ni à l'ouverture d'un autre compte ou livret auprès d'un établissement habilité à recevoir des fonds du public.  
Le juge des tutelles ou le conseil de famille s'il a été constitué peut toutefois l'y autoriser si l'intérêt de la personne protégée le commande.<sup>25</sup>*

En matière de patrimoine financier, l'AssTRA, en lien avec les juges des tutelles, a fixé à **5000 € le montant maximum d'argent disponible sur un compte courant.**

La mise en place du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées a permis d'accroître l'aide apportée aux DMJPM en matière de placements et de développer le partenariat avec des conseillers patrimoniaux, tout en répondant à l'objectif de sécurisation du patrimoine.

Dans ce même objectif, l'utilisation du patrimoine financier est subordonnée à la validation du responsable de site, en fonction du budget, du patrimoine, de l'âge, de la nature de la demande et du projet de la Personne Protégée. Cette question pourrait avoir vocation à être abordée au cas par cas dans le cadre du comité d'éthique que l'AssTRA projette de mettre en place.

En matière de gestion du patrimoine immobilier, les pratiques des DMJPM sont conformes au droit et visent la préservation des biens<sup>26</sup>.

Cela peut se traduire notamment par la mise en œuvre de travaux, la mise en location, la donation, la conservation d'un bien.

La volonté de la Personne Protégée est prise en compte dans les limites du respect de ses intérêts (il est fait appel au juge des tutelles pour trancher si besoin). Sa signature, qu'elle soit sous curatelle ou tutelle, garantit son accord.

Dans le cas d'une volonté à disposer des droits relatifs à une résidence principale ou secondaire, le DMJPM saisit le juge des tutelles pour obtenir son autorisation.

## 7. LA CLÔTURE DES MESURES

**Les délais définis pour chaque étape de la clôture et les dates de fin de gestion ont pour objectif de concilier au mieux respect de la législation et intérêt des Personnes Protégées.**

---

<sup>25</sup> Article 427 du Code civil

<sup>26</sup> Article 426 du Code civil

Soucieux du devenir des Personnes Protégées, les DMJPM ont la volonté de les accompagner au mieux jusqu'à la clôture, soit en assurant la transition avec le nouveau mandataire en cas de décharge, soit en préparant en amont la personne à la mainlevée de sa mesure. Afin d'éviter toute rupture, un relai est réalisé avec les partenaires lors de la clôture.

Pour garantir le respect des volontés de la Personne Protégée et faciliter l'accompagnement des familles par le DMJPM lorsque survient un décès, l'AssTRA tend à la **conclusion d'un contrat obsèques**<sup>27</sup>. Le thème de la fin de vie et des dernières volontés étant difficile à aborder, un item spécifique a été inséré dans le DIPM afin que cette question soit évoquée systématiquement. À défaut de contrat, l'organisation des obsèques est gérée par la famille lorsqu'elle est présente, le DMJPM prenant soin de lui transmettre les volontés de la personne lorsqu'il les connaît.

## 8. L'INFORMATION ET LE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)

*La loi du 5 mars 2007 pose le principe de priorité familiale dans la protection des personnes majeures atteintes d'une altération de leurs facultés personnelles. La protection des majeurs étant conçue comme « un devoir des familles et de la collectivité publique »<sup>28</sup>.*

L'AssTRA a été habilitée par le Parquet de Lyon et Villeurbanne pour délivrer une information aux tuteurs familiaux.

Assuré par des DMJPM de chacun des 3 sites, ce service intervient auprès des familles et proches d'une Personne Protégée qui sont chargés de gérer une mesure de protection juridique ou des familles et proches connaissant une personne vulnérable qu'il apparait nécessaire de placer sous mesure de protection juridique.

L'objectif est d'apporter une aide et une assistance technique : fournir une information personnalisée ; répondre aux questions d'ordre pratique, administratif et social ; aider à la rédaction des courriers, inventaires, requêtes et comptes-rendus de gestion ; fournir tous contacts utiles...

Il s'agit également de donner des informations générales : présenter les moyens juridiques de protection de la personne (procurations, régime matrimonial, mesures de protection...) ; expliquer la charte des droits et libertés de la personne protégée ; rappeler les droits et obligations du tuteur ou curateur...

Pour bénéficier de ce service, les familles ou proches peuvent soit contacter l'AssTRA par téléphone, soit se présenter aux permanences qu'elle assure au Tribunal d'Instance de Lyon ou Villeurbanne, en alternance avec trois autres associations tutélaires.

<sup>27</sup> Il est interdit pour les services mandataires de contracter des assurances-décès.

<sup>28</sup> Article 415 du Code civil

Actuellement, les DMJPM en charge du soutien aux tuteurs familiaux n'ayant pas de temps dédié ce service peine à se développer. Cependant, l'AssTRA, ainsi que les 3 autres associations partenaires de ce projet, ont récemment obtenu un financement devant permettre une montée en puissance, sous réserve que cette subvention soit pérenne.

## D. LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT

### 1. LES MODALITÉS DE PRISE EN COMPTE DES RBPP

L'activité de l'AssTRA s'inscrit dans le cadre des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'HAS, et plus particulièrement celles relatives à la bientraitance, au projet personnalisé, au questionnement éthique et à la participation des Personnes Protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique.

Elles sont mises à disposition en version informatique sur le serveur.

↳ **Action à mener** : *Afin de favoriser leur appropriation par l'ensemble des professionnels, une réunion d'équipe leur est consacrée deux fois par an.*

### 2. L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT SUR SON ENVIRONNEMENT

#### a. LA STRATÉGIE D'OUVERTURE

Compte tenu de la méconnaissance du métier de DMJPM et des limites de sa mission, l'objectif principal de l'AssTRA est de mieux informer l'environnement pour améliorer le partenariat, préciser le rôle et les missions respectives de chacun et optimiser la collaboration.

Il s'agit d'aller vers un **DMJPM coordonnateur**, faisant le lien avec les différents partenaires intervenants auprès d'une même personne (services administratifs, sociaux, de soins ou professionnels du lieu de vie lorsque la personne est en établissement).

↳ **Actions à mener** :

- *Aller à la rencontre des partenaires, soit par le biais de manifestations de type journée portes ouvertes, soit en proposant des réunions d'informations dans les établissements et structures partenaires.*
- *Développer les outils de communication ou leur utilisation autour des missions du DMJPM (diffusion plus large des plaquettes de présentation, notamment lors de l'ouverture d'une mesure, ou de l'élaboration du DIPM en présence de partenaires, actualisation régulière du site internet ...).*
- *En outre, des conventionnements sont à prévoir lorsque cela est possible.*

## b. LES PARTENARIATS ET LES RÉSEAUX PROFESSIONNELS

L'AssTRA adhère à l'UTRA. Créée en 1992, l'Union Tutélaire Rhône-Alpes (à laquelle s'est ajouté l'Auvergne depuis le 01/01/2017) regroupe 28 Associations. Elle est au cœur même de l'aide à la résolution des problématiques de l'association :

- Par l'aide au positionnement stratégique associatif
- Par la diffusion éclairée, juridique ou autres, de tout ce qui compose l'aide aux différentes facettes de l'accompagnement au quotidien des Personnes Protégées, qui devient une guidance pour gérer les différentes étapes du travail de DMJPM.
- Par la tenue d'un forum ouvert en permanence aux adhérents

L'UTRA met en place des instances techniques auxquelles l'AssTRA participe telles que des réunions techniques des directeurs, des réunions techniques des chefs de service, de l'analyse de la pratique pour les chefs de service.

Elle propose en outre une offre de formation bien ciblée sur les besoins des associations tutélares, ainsi qu'une aide à la réalisation des chantiers obligatoires dans le médicosocial (mise en place d'un référentiel d'évaluation interne, cahier des charges de l'appel d'offre à réaliser pour l'évaluation externe...).

Dans le cadre de son activité et afin d'accompagner au mieux les Personnes Protégées, l'association est en relation et coopère avec un grand nombre d'interlocuteurs (cf. annexe 5). Les principaux sont les suivants :

Les juges des tutelles et greffes des tribunaux : les relations sont particulières puisque le DMJPM agit dans le cadre du mandat confié à l'association.

Ils organisent le régime de protection : ouvertures de mesures, renouvellements, modifications ou mainlevées, définition du régime de protection, choix du mandataire (familial ou judiciaire), prise de décision sur les demandes émanant de la personne en curatelle ou en tutelle, arbitrage, etc.

Ils contrôlent l'exécution des mesures de protection (par exemple le rythme des visites de la Personne Protégée).

Enfin, ils peuvent demander des rapports justificatifs aux personnes chargées des mesures de protection et dessaisir un mandataire de sa mission si un manquement est constaté.

Depuis quelques années, les relations avec les juges des tutelles évoluent vers plus de collaboration. Plusieurs modalités permettent si besoin d'obtenir des éclaircissements sur la mission confiée, notamment les rencontres organisées avec les greffes au sujet des CRG, les rencontres avec les juges lors des auditions, qui permettent aux DMJPM d'échanger avec eux sur les dossiers des Personnes Protégées prises en charge par l'AssTRA ou encore les contacts téléphoniques que prennent les responsables de site en cas de besoin, afin d'aborder avec les juges des problématiques particulières.

Le service rend compte de son action au juge par le biais des CRG annuels, des rapports de révision (pour les mesures arrivant à échéance), ou des signalements (pour les Personnes Protégées dont la situation a évolué de façon telle qu'elle rend nécessaire la révision de la mesure).

Lors de la dernière enquête de satisfaction, les relations des juges et greffes avec l'association, tant avec l'encadrement, qu'avec les mandataires judiciaires, étaient plutôt satisfaisantes, notamment en ce qui concernait la prise en compte de leurs attentes. Cette enquête a vocation à être renouvelée en 2018.

Les autres professionnels de la justice : notaires, avocats, huissiers, etc.

Il n'est pas possible d'envisager de privilégier un partenaire plutôt qu'un autre, si ce n'est à conserver les professionnels déjà existants dans l'environnement de la personne avant la mise en place de la mesure : notaire, avocat ...

Cela n'empêche pas l'AssTRA de participer à des réunions d'échange avec certains professionnels (Chambre des Notaires, PFG, CARSAT, ...)

En parallèle, un répertoire unique a été constitué par les salariés sur chaque site afin de partager les différents prestataires avec lesquels une collaboration existe et un travail de qualité a été identifié.

Les organismes publics : dans le cadre de son activité, l'AssTRA est en lien avec divers organismes type CPAM, CARSAT, CAF, Conseil Général, MDM, CCAS, préfecture... sans pour autant qu'il n'y ait clairement de notion de partenariat. La création de lignes réservées aux professionnels, ou a minima un accès facilité aux institutions est d'ailleurs une revendication de bon nombre de professionnels du secteur afin d'obtenir des réponses dans des délais ne remettant pas en question la continuité des droits des Personnes Protégées. Pour approfondir les relations avec les organismes, de proximité, des rencontres peuvent être organisées par les responsables avec une intervention des DMJPM concernés par la situation.

Enfin, certains organismes comme la CPAM organisent régulièrement des réunions permettant d'obtenir des informations importantes sur leur fonctionnement.

L'ensemble du personnel est informé de ces réunions afin de pouvoir y participer.

Les acteurs du domaine de la santé : il s'agit des médecins, hôpitaux, infirmiers, accueil de jour, CMP, SSIAD, services d'HAD ... L'articulation avec le soin peut être compliquée, notamment du fait du secret médical : il est difficile d'obtenir les informations nécessaires pour pouvoir accompagner au mieux la Personne Protégée, et notamment d'être systématiquement informé des dates de sortie des personnes hospitalisées (afin d'anticiper la mise en place des aides à domicile ou de relais de services de psychiatrie de proximité.)...

D'autre part, il y a de moins en moins de médecins généralistes sur lesquels s'appuyer, c'est-à-dire disponibles et se déplaçant au domicile des personnes.

↳ **Action à mener:** *Pour y pallier pour partie, il apparaît important d'identifier les équipes mobiles intervenant sur chacun des secteurs afin de favoriser l'adhésion aux soins des Personnes Protégées et de lutter contre les ruptures de soins.*

La qualité du partenariat peut-être assez inégale selon les professionnels et / ou les ressources du territoire, d'où la nécessité de rencontrer les acteurs et d'entretenir le partenariat pour faciliter la circulation de l'information.

Les forces de l'ordre : le partenariat est à développer, notamment dans le cadre de la mise en place de la fiche de sécurité<sup>29</sup>. Il est à noter cependant que ces dernières années, une meilleure communication à propos de notre activité a permis d'améliorer les délais d'intervention d'une part et la réponse apportée d'autre part.

Les intervenants sociaux présents dans les commissariats peuvent venir en appui des professionnels lorsqu'une situation délicate le nécessite.

Les acteurs du domaine de l'accompagnement social : il s'agit des aides à domicile, éducateurs, assistants sociaux, SAVS, SAMSAH ...

L'AssTRA fait régulièrement appel à des prestataires pour l'étayage à domicile ou gère celui mis en place avant l'ouverture de la mesure. L'objectif est soit le maintien à domicile de la personne, soit l'accompagnement au quotidien avec un but éducatif et plus particulièrement favorisant la recherche de l'autonomie (notamment pour les structures type SAVS).

↳ **Action à mener** : *Les partenariats locaux sont à développer d'une manière générale : il est nécessaire de se rencontrer pour clarifier les missions et les limites de chacun afin d'éviter les incompréhensions liées à la méconnaissance du métier de DMJPM.*

Les établissements et lieux d'hébergement : ils sont multiples, notamment EHPAD, foyers logement, foyers de vie, FAM, MAS, CHRS, familles d'accueil, SAT, pensions de famille, domiciles collectifs, etc. S'agissant des EHPAD, les contacts sont surtout générés par les besoins que peut avoir la Personne Protégée (vestimentaires, produits d'hygiène notamment).

Il y a plus d'interactions avec les foyers de vie et les foyers d'hébergement, les DMJPM étant sollicités pour travailler les projets personnalisés des Personnes Protégées et assister aux synthèses.

---

<sup>29</sup> Mise en place par l'instruction du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services médico-sociaux, elle vise à identifier les principaux éléments de vulnérabilité ou les menaces pouvant peser sur l'établissement ou du service



Les réseaux : A ce jour, certains DMJPM font partie de réseaux type CLSM, CLSPD, ...

↳ **Action à mener** : *Cette pratique reste marginale et un travail doit être engagé afin de mieux connaître les ressources du territoire de chaque site et de rejoindre les réseaux qui peuvent améliorer l'accompagnement des Personnes Protégées suivies par l'AssTRA.*

Les organismes bancaires et conseils en placement :

Dans le cadre de la gestion des comptes des Personnes Protégées, en choisissant d'utiliser le logiciel métier ASTEL, l'AssTRA a de fait développé depuis sa création des relations privilégiées avec le Crédit Coopératif. Cependant, conformément à la législation en vigueur, l'association travaille depuis plusieurs années au développement de la multibancarité. Des conventions d'échanges télématiques ont ainsi été signées avec la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, le Crédit Agricole Centre-Est, le Crédit Mutuel du Rhône et la Banque Postale du Rhône. Elles permettent, chaque jour, d'une part d'assurer le rapatriement de fichiers bancaires contenant toutes les opérations effectuées sur les comptes des Personnes Protégées (les écritures viennent s'incrémenter automatiquement sur leurs comptes), et d'autre part d'assurer le dépôt de fichiers de remises de paiement contenant tous les ordres de paiement émis à partir des comptes des Personnes Protégées pour régler leurs factures. Ces fichiers sont signés électroniquement pour garantir la sécurité des données bancaires (protocole Ebics-TS). De futures collaborations peuvent encore être mises en œuvre avec d'autres établissements bancaires mais ce développement a un coût et doit donc être envisagé et rationalisé par rapport au nombre de comptes bancaires concernés...

À noter que l'existence d'un service dédié propre à l'association est de nature à améliorer les contacts et à accélérer la mise en œuvre des demandes des DMJPM.

Dans le cadre de sa mission de conseil auprès des DMJPM, le SAFPP fait appel aux établissements bancaires ainsi qu'à des conseillers en gestion de patrimoine pour obtenir des propositions de placements de type assurances-vie ou contrats de capitalisation adaptées à la situation des Personnes Protégées.

Les autres partenaires : Des contrats groupes sont passés avec des mutuelles et des assurances au profit des Personnes Protégées, mais sans clause d'exclusivité.

Des partenariats sont développés dans le secteur des loisirs également, et notamment avec Culture pour Tous avec qui l'AssTRA vient de signer une convention.

D'une manière générale, les modalités d'ajustement et de régulation avec les partenaires passent par des rencontres organisées avec les structures à leur demande ou à la demande de l'AssTRA en cas de problème.

### ↳ **Actions à mener :**

- *Institutionnaliser des rencontres en dehors de tout dysfonctionnement afin de définir les rôles et fonctions de chacun, et de relayer au niveau institutionnel le partenariat mis en place par les professionnels.*
- *En outre, l'évaluation externe ayant pointé le fait que les partenaires regrettaient de devoir passer par le même canal que les usagers pour contacter l'AssTRA, il est actuellement réfléchi à une diffusion des lignes directes aux partenaires. Cela nécessitera la mise en place préalable de répondants sur tous les postes.*

Il est à préciser que les tribunaux (juges et greffiers) disposent de notre organigramme avec les adresses mail et lignes directes de chaque DMJPM. Enfin, des adresses mail génériques sont mises en place au fur et à mesure des remplacements pour éviter tout changement au moment d'un départ et éviter ainsi la perte d'informations.

Enfin, la volonté de l'AssTRA de n'avoir qu'un référent par structure permet de favoriser les échanges de façon régulière et en dehors de tout dysfonctionnement.

## **3. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT**

### **Consentement éclairé et participation de la personne**

*Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :*  
– *le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;*  
– *le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.<sup>30</sup>*

### **Droit à une intervention personnalisée<sup>31</sup>**

*Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.*

Ce principe gouverne dès la mise en place de la mesure et tout au long de l'accompagnement de la Personne Protégée.

*Le document individuel de protection des majeurs (...) est établi en fonction d'une connaissance précise de la situation de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins ainsi que dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et (...) du projet de service.*

*Lors de l'élaboration du document, le mandataire judiciaire à la protection des majeurs recherche la participation et l'adhésion de la personne protégée, dans la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée.*

*Si l'état de la personne ne lui permet pas de comprendre la portée du document, un membre du conseil de famille s'il a été constitué ou, à défaut, un parent, un allié ou une personne de son entourage ayant des liens étroits et stables avec la personne protégée et dont le mandataire judiciaire à la protection des majeurs connaît l'existence ou le subrogé curateur ou tuteur peut être associé à l'élaboration du document.<sup>32</sup>*

<sup>30</sup> Article 9 de la Charte des droits et libertés de la Personne Majeure Protégée (CDLPMP)

<sup>31</sup> Article 415 du Code civil ; Article 10 de la CDLPMP

<sup>32</sup> Article D471-8 du Code de l'action sociale et des familles

La trame du DIPM a été retravaillée en 2015, suite à l'évaluation interne. Elle est régulièrement revue par le groupe "ouverture" en fonction des améliorations nécessaires à notre pratique. De nombreuses suggestions ont été proposées en 2017, notamment l'apparition de mots-clés pour penser à évoquer différents thèmes avec la Personne Protégée. Cela a été l'occasion de relancer la dynamique autour de cet outil jusqu'ici peu utilisé. Il est désormais élaboré avec la Personne Protégée. Si cette dernière en est d'accord, ou si elle n'est pas en capacité de s'exprimer, des membres de son entourage ou des partenaires peuvent être associés à cette démarche.

L'AssTRA a fait le choix de **dissocier le DIPM initial des avenants**. Le premier, pour satisfaire aux délais légaux, met en place des objectifs plutôt génériques selon la mesure de protection de la Personne Protégée. Il recense les projets éventuellement déjà existants (SAVS, EHPAD, ESAT, ...), et laisse la place aux demandes et attentes que pourrait formuler la Personne Protégée. À ce stade, ne connaissant pas encore suffisamment la personne, le DMJPM ne fait que formuler des observations. Les objectifs personnalisés ne sont déterminés que lorsqu'il a pris connaissance de la situation de la Personne Protégée.

L'avenant tient compte du bilan que la Personne Protégée fait de son DIPM. Les objectifs, ainsi que les moyens et responsabilités associés, sont définis avec lui.

Le DIPM (initial ou avenant) est signé par le DMJPM (qui s'engage vis-à-vis de l'utilisateur), par la Personne Protégée (ce n'est pas une obligation légale mais l'AssTRA considère qu'il s'agit de son projet, qu'elle doit donc être dans la mesure du possible partie prenante), par le responsable de site (qui prend connaissance par ce biais des projets travaillés par les membres de son équipe, et peut si besoin intervenir), et par le tiers associé le cas échéant. Cela permet également au responsable d'identifier les thèmes les plus souvent abordés afin d'envisager des interventions professionnelles adéquates. C'est ainsi que depuis 2016 sont intervenus les PFG, la CARSAT, la Banque de France, Culture pour Tous, les Petits Frères des Pauvres, Accolade, et la Métropole.

Le DIPM se veut donc un outil contractuel entre la Personne Protégée et l'association. Au fil du temps il s'enrichit d'items qui apparaissent faire sens dans la vie quotidienne de la personne. Le DMJPM arbitre l'ordre de priorité de chaque projet en fonction des nécessités de la vie (argent, logement, santé, etc.). Une fois les aspects fondamentaux stabilisés, il peut entreprendre de questionner des points à l'apparence moins vitaux (loisirs, emploi / formation, etc.) mais tout aussi impactant pour l'inclusion sociale de la Personne Protégée. C'est pourquoi, cet outil doit être porté par chaque salarié comme un support d'échanges fondateur des étapes à mener avec la personne. Cet exercice reste difficile à accomplir systématiquement, mais c'est une exigence pour baliser les objectifs et le cheminement de l'accompagnement.

#### **Actions à mener :**

- *La mise en place du DIPM à l'AssTRA étant relativement récente, la pratique doit être généralisée à toutes les personnes suivies.*

- *Enfin, le rôle du DMJPM, outre la détermination d'objectifs liés à l'accompagnement de la Personne Protégée par l'AssTRA, est de veiller à la cohérence du DIPM avec les autres projets de vie de la personne, et par ce biais de favoriser le développement du partenariat en s'efforçant d'être mieux associé à leur mise en place.*

#### **4. LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE**

L'AssTRA se réfère à la recommandation de la HAS relative à la Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique construite au regard de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs. L'un des axes principaux de cette loi est de renforcer les droits des usagers et tout particulièrement leur information, leur expression et leur participation.

Celle-ci s'exerce tant au niveau de la mise en œuvre de la mesure de protection, les personnes étant actrices de leur propre mesure, qu'au niveau du fonctionnement de l'association et de son amélioration.

Pour mettre en œuvre ce droit, les professionnels sont face à une double tension puisque la mesure de protection est une décision de justice qui s'impose aux personnes et qu'elle est décidée en raison d'une « altération médicalement constatée (...) de nature à empêcher l'expression de la volonté ».

Ainsi, pour soutenir la participation individuelle, et comme cela a déjà été évoqué au fil des parties précédentes, les professionnels recherchent la coconstruction avec les Personnes Protégées des conditions d'exercice personnalisées de la mesure. Dans cette optique, ils reconnaissent les potentialités des personnes tout en tenant compte de leurs limites et les informent de leurs droits et libertés et du cadre de la mesure de façon adaptée. Ils les accompagnent à s'exprimer et à comprendre les conséquences de leurs choix. Dans certaines situations, ils s'appuient sur les proches, dans le respect de la confidentialité des informations.

Concernant la prévention et le traitement des conflits, les Personnes Protégées sont informées des différentes modalités de recours amiables ou judiciaires, au moment de l'ouverture de la mesure et également en cas de conflit. Une procédure de traitement des plaintes et réclamations est en place.

Divers moyens permettent aux DMJPM de solliciter le soutien ou l'arbitrage d'un tiers en cas de difficultés ou d'incompréhensions persistantes (APP, supervisions collectives, supervisions individuelles, échanges avec les collègues, ...).

En parallèle, divers outils ont été mis en place afin de favoriser la participation des Personnes Protégées au fonctionnement du service. Elles en sont informées lors de l'ouverture de la mesure, ainsi que, en ce qui concerne les groupes d'expression, à chaque DIPM ou avenant, la question de la participation de la personne à ces temps ayant été intégrée dans la trame du document.

Ces groupes sont organisés environ une fois par an.

La première réunion, organisée en novembre 2015 sur le site du siège, a été l'occasion de leur soumettre le règlement de fonctionnement qui venait d'être revu, et plus globalement le livret d'accueil.

En avril 2017, les groupes d'expression ont eu lieu sur chacun des sites, et les thèmes abordés correspondaient aux points ressortis comme étant les plus problématiques lors de l'enquête de satisfaction menée en amont.

Ces réunions permettent de recueillir leurs souhaits quant aux thèmes qu'ils souhaitent voir aborder pour bâtir les ordres du jour suivants.

En complément de ces groupes, des réunions d'informations thématiques sont régulièrement organisées avec des partenaires, notamment autour de la gestion bancaire et des loisirs.

En outre, des enquêtes de satisfaction sont organisées régulièrement. Leurs résultats sont communiqués aux professionnels lors des réunions institutionnelles et aux Personnes Protégées à l'occasion des groupes d'expression. Les actions correctives qui en découlent sont intégrées au plan d'actions de l'association.

↳ **Action à mener** : *Une réflexion devra être engagée sur des modes de restitution à un plus grand nombre d'utilisateurs des résultats de ces enquêtes.*

Enfin, une boîte à idées a été mise en place sur chaque site, mais reste peu investie par les Personnes Protégées.

↳ **Action à mener** : *Afin d'associer un peu plus les professionnels à cette démarche, un nouveau groupe de travail doit être créé autour de l'éthique et des droits des usagers. Il aura vocation dans un premier temps à formaliser les pratiques autour de ces thématiques (don du corps, personne de confiance, droit à l'image, ...), avant d'évoluer vers un comité d'éthique, mais aussi de piloter la démarche autour de la participation des usagers, notamment dans l'organisation de groupes d'expression.*

## 5. LES MODALITÉS DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

L'AssTRA défend depuis de nombreuses années le principe selon lequel le travail collectif autour des situations et des pratiques est garant de la bientraitance et du respect de la parole de l'utilisateur. Cela renvoie concrètement au binôme DMJPM / assistant(e) organisé autour de chaque Personne Protégée, aux supervisions réalisées par les responsables de site avec chaque DMJPM, aux groupes d'analyse de la pratique ainsi qu'aux divers groupes de travail organisés en interne. En outre, en cas d'épuisement du professionnel face à une situation et afin de préserver l'accompagnement de la Personne Protégée, des transferts de dossiers en interne ou des demandes de décharges peuvent être envisagés.

Dans le cadre de sa mission, le DMJPM s'assure que l'environnement de la Personne Protégée reste bienveillant. Il a pour rôle de repérer les personnes les plus vulnérables, de détecter les fragilités pour orienter si besoin. Il reste donc vigilant, pour les Personnes Protégées à domicile, aux remontées que peuvent faire les intervenants à domicile ou l'entourage.

Pour les Personnes Protégées en établissement, le DMJPM s'appuie sur les retours que peut lui faire la famille et sur les entretiens qu'il réalise seul avec la Personne Protégée lors de ses visites.

Pour nourrir et affiner sa réflexion, le DMJPM peut s'appuyer sur les supervisions (individuelles ou collectives), l'analyse de la pratique ou encore sur les discussions plus informelles entre collègues. Il a également à disposition une procédure de signalement de cas de maltraitance, à laquelle est associée une grille de critères et d'indicateurs de vulnérabilité utile pour diagnostiquer les éventuels risques (annexe 6).

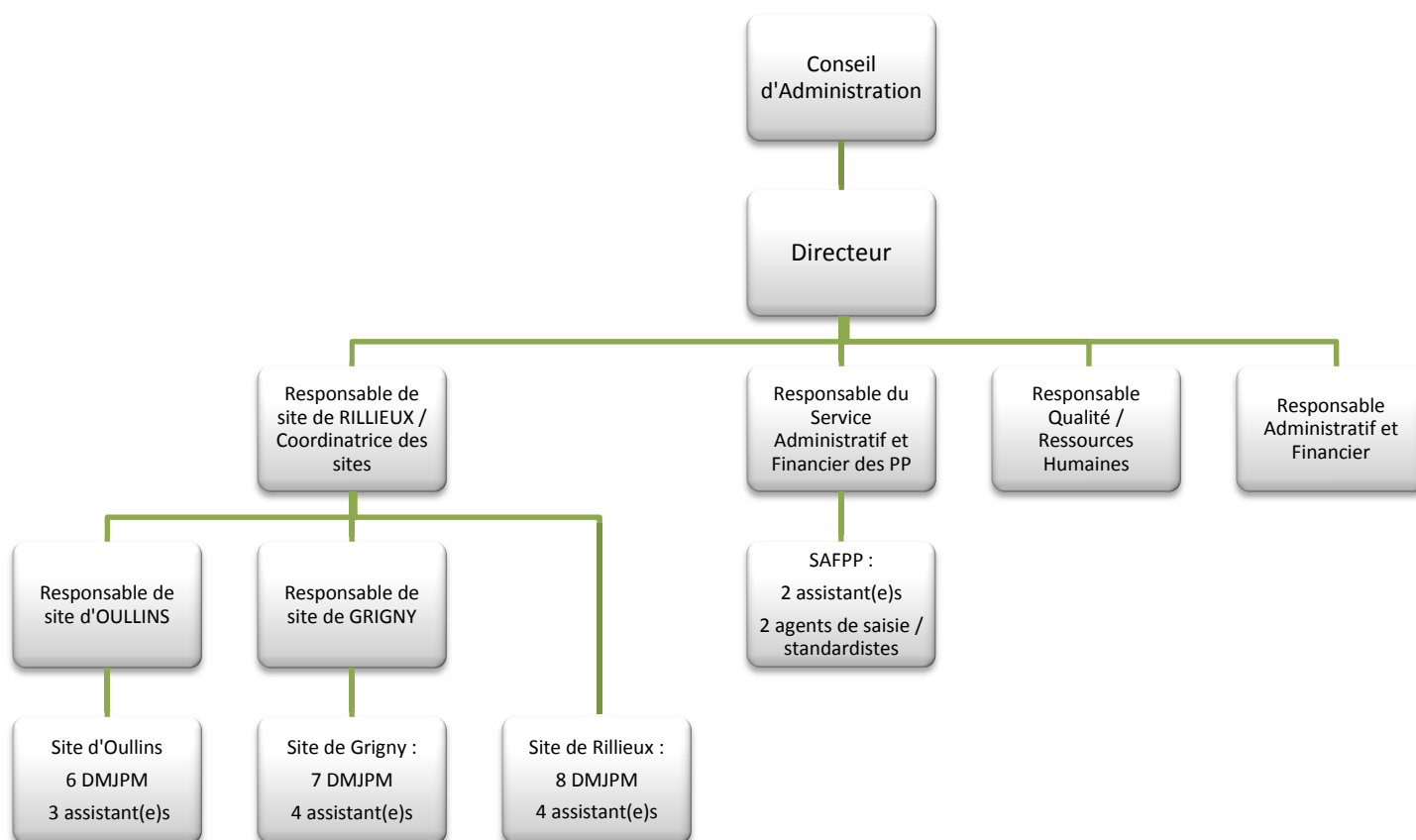
En outre, l'AssTRA a mis en place depuis 2015 un COPIL gestion des risques dont les missions sont notamment les suivantes :

- Élaborer et mettre en œuvre les conduites à tenir (notamment à partir des retours d'expérience) en matière de prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance, de soins sous contraintes, etc. Cette instance a également pour rôle de veiller à l'identification des personnes les plus vulnérables (personnes isolées, entourage envahissant voire malveillant, ...) et de définir les stratégies appropriées si besoin.
- Gérer des situations de crise (violence, absence de signe de vie d'une Personne Protégée, plan canicule, etc.) à l'occasion de COPIL extraordinaires, en présence du cadre, du DMJPM et / ou de l'assistant(e) concerné(s).
- Analyser les fiches de signalement d'événements indésirables (ne relevant pas de crise), en présence de la ou des personnes concernées, ou à défaut via un rendez-vous téléphonique programmé lors du COPIL suivant. Ces fiches, mises en place en 2014, ont pour objectif d'améliorer la connaissance des dysfonctionnements du service pour réduire leur survenue par des mesures correctives et préventives.
- Réfléchir collégialement à des situations interrogeant l'éthique, notamment en cas de maltraitance. Il est à noter sur ce dernier point que le comité d'éthique que l'AssTRA projette de mettre en place devrait prochainement prendre le relais.

# III. L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE

## A. LA STRUCTURE HUMAINE ET ORGANISATIONNELLE

### 1. L'ORGANIGRAMME ET LE TABLEAU FONCTIONNEL DES EFFECTIFS



L'effectif autorisé se répartit comme suit :

Fonctions	Effectif (en ETP)
<b>Directeur</b>	1
<b>RAF</b>	1
<b>Responsable qualité / RH</b>	1
<b>Responsables de site</b>	3
<b>Responsable du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées</b>	1
<b>DMJPM</b>	21
<b>Assistant(e)s DMJPM</b>	10,5
<b>Assistants du SAFPP</b>	1,6
<b>Agents de saisie factures / Standardistes</b>	2

L'AssTRA a à cœur de favoriser la proximité avec les usagers. C'est pourquoi ses équipes se répartissent sur 3 sites distincts, de la manière suivante :

- Sur le site de Rillieux :

Siège de l'association : directeur, RAF, responsable qualité / RH, responsable du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées (SAFPP), agents de saisie / standardistes, assistantes du SAFPP.

Une équipe de 8 DMJPM, et 4 assistant(e)s encadrée par un responsable de site.

- Site d'Oullins :

Une équipe de 6 DMJPM et 3 assistant(e)s encadrée par un responsable de site.

- Site de Grigny :

Une équipe de 7 DMJPM et 4 assistant(e)s encadrée par un responsable de site.

Chaque DMJPM gère en moyenne 60 mesures.



## **2. LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT : INSTANCES DE DÉCISION, DE RÉFLEXION, D'INFORMATION**

En termes de management, l'AssTRA a développé une politique d'autonomie de compétences et de responsabilités basée sur un système de délégation au niveau des responsables présents sur les sites (les décisions sont prises au plus près de la réalité du terrain et du vécu des Personnes Protégées). Les fiches de poste et les responsabilités de chacun sont clairement établies afin de rendre lisible le fonctionnement de l'association. La cascade des délégations de pouvoir et de signature est formalisée.

Pour assurer la coordination de l'activité, outre les réunions dont l'architecture a été redéfinie, (réunions institutionnelles, réunions cadres, réunions d'équipe, supervisions collectives, réunions assistant(e)s et réunions inter assistant(e)s, APP, groupes de travail) différents outils sont mis en place en fonction de l'objectif recherché.

### **a. La coordination de l'équipe cadres**

Une réunion cadres hebdomadaire permet de coordonner l'ensemble des cadres sur les différents projets et chantiers de l'association, d'échanger sur la vie des sites, notamment en matière de



ressources humaines, de prise en charge des Personnes Protégées, de développement du partenariat, de logistique, de démarche qualité. C'est un lieu d'échange à propos des évolutions du secteur d'activité, ainsi que des étapes et projets de la vie associative.

Un coordinateur de site a été mis en place en novembre 2017 afin de veiller à ce que les trois sites avancent à la même vitesse, notamment dans l'appropriation des outils, le suivi des indicateurs et le développement des partenariats. Pour ce faire, une réunion mensuelle a lieu entre les trois responsables de sites.

## **b. La dynamique du travail d'équipe**

Afin de favoriser la **dynamique du travail d'équipe**, des réunions d'équipe bimensuelles par site sont mises en place. Leur contenu en est le suivant : vie institutionnelle, remontée et descente d'informations de la direction, veille juridique et veille sociale, ressources humaines, suivi des Personnes Protégées, partenariat, démarche qualité.

En outre, l'activité professionnelle à l'AsTRA étant basée sur une coopération active entre DMJPM et assistant(e), des temps sont mis en place afin que chaque binôme effectue régulièrement ensemble les tâches suivantes :

- pointage des comptes des Personnes Protégées une fois tous les quatre mois : contrôle des codes nature et repérage des anomalies financières (doubles-paiements, erreurs de fournisseur),
- réunions avec le responsable de site pour faire le point sur les mesures gérées par le binôme lors de chaque supervision individuelle (bilan des ouvertures, des clôtures de mesures, etc...),
- travail d'archivage des dossiers administratifs selon les règles définies,
- contrôle de la base de classement des dossiers présents dans la GED une fois par an.

Pour le bon fonctionnement du binôme, le DMJPM et l'assistant(e) mettent en place des outils de communication (mails, pochettes, mémos...) et échangent les informations nécessaires au suivi des mesures de protection.

Des réunions de trinôme peuvent être également mises en place ainsi que des réunions assistant(e)s par site et des supervisions individuelles (par DMJPM, réalisées par le responsable de site à une fréquence minimum d'une fois toutes les six semaines afin de faire un point sur les dossiers et suivre les indicateurs qualité (fréquence des contacts avec chaque Personne Protégée, actualisation du budget, DIPM, etc.)).

Ces temps institutionnalisés et formels sont au quotidien complétés par des échanges informels entre les professionnels au gré des besoins. La taille des sites et les locaux (chaque équipe est sur le même niveau et dans le même couloir) favorisent en effet cette pratique.

Enfin, depuis 2016, les données relatives au suivi de chaque personne accompagnée par l'AsTRA sont renseignées par les professionnels dans le logiciel métier Astel. Outre la production

d'indicateurs, cela permet également d'assurer la continuité du service en l'absence du professionnel en charge du dossier.

Concernant le SAFPP, les réunions sont pour le moment trimestrielles. La taille de l'équipe, ainsi que la configuration des locaux (salariés regroupés par fonction dans les bureaux et proximité avec le cadre), ne nécessitent pas aujourd'hui d'augmenter cette fréquence.

### **c. L'interdisciplinarité**

Elle est relative dans une association tutélaire dans le mesure où plus des trois quart de l'effectif est constitué de binômes DMJPM / assistant(e)s.

Cependant, des interactions existent entre les assistantes du SAFPP et les binômes DMJPM / assistant(e)s, des échanges ayant lieu quotidiennement au sujet du suivi et de la mise à jour des comptes bancaires des Personnes Protégées.

Des interactions existent également entre les agents de saisie / standardiste et les DMJPM de Rillieux pour la partie standard : ces ajustements prennent plutôt la forme d'échanges informels avant l'ouverture du standard, pendant la permanence ou à l'issue selon les besoins. D'autre part des échanges ont lieu quotidiennement entre les agents de saisie / standardiste et l'ensemble des DMJPM et assistant(e)s pour la partie saisie de facture (pour vérifier un montant de facture, signaler une facture déjà réglée ...). Ils prennent généralement la forme d'appels téléphoniques ou de mails.

Les groupes de travail, pluri-professionnels et multi-sites participent également à faire vivre l'interdisciplinarité.

Les différentes formations initiales de l'ensemble des professionnels (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, juristes, éducateurs spécialisés, etc.) vient nourrir cette pluridisciplinarité et représente une véritable richesse pour une association tutélaire qui, par ses missions, touche de multiples domaines.

### **d. Les échanges sur les pratiques,**

Des supervisions collectives ont lieu toutes les 6 semaines avec les DMJPM de chaque site et leur responsable afin, outre d'échanger sur les pratiques, de questionner sur certains dossiers et de transmettre des informations.

Les DMJPM bénéficient également d'une séance d'APP mensuelle (hors période estivale).

Des réunions assistant(e)s par site ont lieu trois fois par an afin de faire le point sur leurs tâches et l'organisation du travail.

Elles sont complétées par des réunions inter assistant(e)s regroupant les professionnels des trois sites, deux fois par an et permettant d'échanger sur les pratiques de chacun (trucs et astuces) et sur l'organisation du travail (priorisation et reprise de procédures).

Les groupes de travail composés de chaque fonction de chaque site et mis en place dans le cadre de la démarche qualité (cf. infra) permettent d'apporter une réflexion collective sur le fonctionnement et l'évolution des pratiques. Ils favorisent l'homogénéisation de celles-ci dans la gestion des mesures de protection par les professionnels.

Enfin, des réunions institutionnelles, organisée une à deux fois par an, rassemblent l'encadrement et les professionnels des trois sites confondus pour une présentation des projets de l'association, de l'avancée de la démarche qualité (bilan du plan d'actions, évaluation interne et externe, etc.), des entrées-sorties du personnel, de points RH (évolutions législatives, formations, etc.), du budget, du nombre de mesures, des évolutions en matière de participation des Personnes Protégées, d'outils informatiques, etc.

## **B. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

### **1. LE RECRUTEMENT, L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION**

Les recrutements sont effectués conjointement par le directeur, la responsable qualité / RH et le responsable du service concerné. Après étude des CV et lettres de motivation le responsable prend un premier contact téléphonique avec les postulants afin de valider a priori leur candidature.

Les personnes retenues sont invitées à participer à une session de recrutement qui se déroule sur une demi-journée au cours de laquelle il est procédé à une présentation collective de l'association et du poste, puis les candidats sont reçus en entretien individuel par le responsable qui recrute et la responsable qualité / RH. Ils doivent enfin remplir un dossier de candidatures comprenant des exercices liés au poste et des cas pratiques, ce afin de tenter d'objectiver les perceptions que chacun a lors des entretiens.

Une grille adaptée à chaque fonction permet ensuite d'évaluer chaque candidat en fonction de divers critères tels que la formation, la polyvalence des connaissances, l'expérience, le score obtenu aux exercices, la présentation et de classer les postulants les uns par rapport aux autres.

Ceux qui obtiennent les meilleurs résultats sont vus en deuxième entretien par le directeur (et le responsable) à qui il appartient de trancher entre les deux ou trois "finalistes".

Les recrutements de cadres sont effectués de manière similaire, par le directeur et des administrateurs.

L'annonce de l'arrivée de nouveaux salariés est effectuée via une note d'information du directeur, relayée sur chaque site par les responsables.

Les nouveaux embauchés sont accueillis par leur responsable qui se charge de leur faire visiter les locaux et de les présenter sur le site (siège compris pour Rillieux).

À chaque fois que les délais le permettent, la personne qui quitte son poste (temporairement ou définitivement) forme la personne qui arrive (idéalement sur deux semaines).

Des entretiens réguliers (hebdomadaires) réalisés par le responsable, a minima à mi période d'essai et en fin de période d'essai, permettent de s'assurer de l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires au poste.

Le période d'intégration comprend également une rencontre avec la responsable qualité / RH afin d'une part de finaliser les formalités liées à l'embauche et d'autre part de présenter la démarche qualité, les groupes de travail et les dossiers partagés aux nouvelles recrues.

↳ **Action à mener** : *Cette démarche doit être formalisée en tant que parcours d'intégration, et un livret d'accueil du nouveau salarié doit être mis en place.*

## 2. LA GESTION DES COMPÉTENCES

L'existence d'une grande diversité de formations initiales (sociales ou juridiques) au sein des équipes DMJPM permet une approche plurielle des connaissances riches par leurs complémentarités. Il en est tenu compte lorsque c'est possible dans les recrutements.

Concernant la formation continue, le plan de formation est bâti en cohérence avec les axes du projet de service d'une part, et les demandes individuelles de formation exprimées chaque année par les salariés d'autre part.

Compte tenu du montant relativement modeste de son budget, l'AssTRA fait le choix d'organiser deux formations par an en intra répondant aux critères ci-dessus, ce afin de permettre à chaque salarié de se former chaque année. L'une des formations se déroule sur une journée, et regroupe toute l'association (ceci ayant également pour effet de décroïsonner et jouer sur la cohésion d'équipe), et l'autre, plus approfondie, se déroule en demi-groupe, sur 2 jours.

De cette manière, l'ensemble de salariés a pu être formé sur des thèmes tels que les écrits professionnels, la bientraitance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, la violence, et bientôt la responsabilité et l'éthique.

Cela n'exclut pas d'accéder également aux demandes que formulent certains professionnels de participer à des formations soit plus individuelles et diplômantes (CAFDES, CAFERUIS, DU, ...), soit liées à leurs fonctions. Dans ce cas il est généralement proposé à un ou plusieurs salariés de chaque site (selon le coût) de participer, de même que pour les colloques, séminaires ou journées d'étude.

En parallèle, de nouvelles compétences doivent être développées au sein de l'association afin de répondre aux enjeux de ce projet, notamment pour soutenir le développement du partenariat. Cet axe peut en effet faire appel à des compétences peu mises en œuvre aujourd'hui par les professionnels dans leur pratique quotidienne (communication, représentation). En effet, le développement des journées "portes ouvertes", des réunions de présentation proposées aux partenaires et l'intégration des réseaux existants vont amener les professionnels à améliorer ce savoir-faire.

La réforme de la formation professionnelle risque de modifier ces pratiques, particulièrement en ce qui concerne les formations destinées à l'ensemble du personnel, le risque étant de perdre ou en tout cas d'amoinrir un levier qui permet aujourd'hui de fédérer et d'harmoniser les pratiques professionnelles.

### 3. LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'association est attentive à la gestion des risques professionnels en général et à la prévention des risques psycho-sociaux en particulier.

Plusieurs actions ont été menées : création d'un COPIL gestion des risques, évaluation des risques psycho-sociaux, actualisation du DUERP, mise en place de formations spécifiques...

Le COPIL gestion des risques a vis-à-vis des salariés des missions similaires à celles qu'il a vis-à-vis des usagers à savoir la mise en place de conduites à tenir, la gestion de crise, et l'analyse des dysfonctionnements a posteriori (cf. 5. Modalités de prévention et de gestion des risques).

Cette instance se réunit régulièrement depuis sa création, le rythme aujourd'hui étant d'une réunion par trimestre, avec possibilité d'organiser entre deux séances des réunions extraordinaires si besoin.

En 2016, lors de la finalisation de la restructuration de l'association, une évaluation des risques psycho-sociaux (RPS) a été menée sur l'ensemble des postes en lien avec un conseiller en prévention rattaché à la médecine du travail. Des représentants de chaque profession et de chaque site répartis en quatre groupes ont mené ce travail qui a abouti à la mise en place d'un plan d'actions validé par le COPIL gestion des risques. Il aura vocation à être réévalué chaque année.

Les principales familles de facteurs de risques identifiées, à des degrés d'intensité différents, sont les suivantes : exigences émotionnelles, conflits de valeurs, rapports sociaux au travail, et intensité et complexité du travail.

De la même façon, en 2017 l'AssTRA a procédé à l'actualisation de son DUERP, là encore avec la méthodologie de la médecine du travail. L'ensemble des salariés a été associé à la démarche, profession par profession et site par site. Outre quelques améliorations matérielles à apporter (achat de sièges (réalisé partiellement), de casques téléphoniques (réalisé), amélioration des zones

d'archivage, ...), les principaux axes d'amélioration portent sur la formation du personnel en matière de gestion de l'agressivité et des incivilités (réalisées en janvier 2018), la mise en place de conduite à tenir consécutivement à cette formation, ainsi que sur la régulation d'équipe et la gestion de conflits. Le plan d'actions, validé par le COPIL, doit lui aussi être revu chaque année.

Dans la continuité des actions déjà engagées, et en réponse notamment à l'évaluation des RPS, l'association souhaiterait maintenant mettre en place une démarche QVT (Qualité de Vie au Travail). Dans un secteur dans lequel la "note" QVT est moyenne<sup>33</sup>, et où 49 % des salariés ressentent une dégradation de leur qualité de vie au travail au cours des dernières années, les enjeux de ce projet ne sont pas négligeables.

Ainsi la QVT « peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. » Elle « désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises ».

Les 10 dimensions de la qualité de vie au travail, à mettre en débats, sont les suivants :



### LES RELATIONS

La qualité des relations de travail  
La qualité des relations sociales  
La qualité de l'information partagée  
La qualité de l'engagement partagé



### LES CONDITIONS DE TRAVAIL

La qualité du contenu du travail  
La qualité de l'environnement physique de travail  
La qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail

### L'ARTICULATION DES TEMPS

La possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle



### LES PARCOURS, L'ÉGALITÉ

Les possibilités de réalisation et de développement  
Le respect de l'égalité professionnelle

Source ANI du 19 juin 2013

L'objectif de cette démarche est de mettre en débat le travail, trouver des pistes d'expérimentation et définir un plan d'action.

➡ **Action à mener** : L'ARACT<sup>34</sup> doit accompagner l'AssTRA dans la mise en œuvre de ce projet dans les années à venir.

<sup>33</sup> 6,1/10 pour les salariés d'ESMS, en 2017 (6,3/10 en 2013). Source : enquête nationale sur la qualité de vie au travail dans l'économie sociale et solidaire - CHORUM

<sup>34</sup> Agence Régionale Amélioration des Conditions de Travail

En parallèle de cela, et de manière plus classique, des formations spécifiques sont proposées à l'ensemble des professionnels afin de les aider à adapter leur comportement, notamment sur le thème de l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, de la gestion de la violence, ou encore la gestion du stress et le lâcher prise.

D'autre part, aujourd'hui encore, chacun peut demander à la direction de bénéficier d'un entretien avec le médecin du travail et/ou un psychologue après une situation qu'il juge difficile. En cas de besoin, le médecin du travail peut proposer au salarié de rencontrer le psychologue du travail.

Enfin, comme évoqué plus haut, chaque DMJPM participe à l'un des deux groupes d'analyse de la pratique, et des supervisions collectives permettant d'évoquer des situations complexes sont organisées sur chaque site.

↳ **Action à mener** : Une solution alternative, point d'échange et d'approfondissement des situations vécues adapté aux métiers d'assistant(e) et de standardiste, est à l'étude.

## C. LES LOCAUX ET LES MOYENS MATÉRIELS

### 1. LES SITES ET LEURS SPÉCIFICITÉS

L'ensemble des DMJPM bénéficie d'un bureau individuel. Outre le confort de travail, cela permet de garantir une certaine confidentialité aux Personnes Protégées lors des entretiens.

#### a. LE SITE DE RILLIEUX

D'une superficie de 780 m<sup>2</sup>, les locaux plutôt spacieux se répartissent sur 3 niveaux, avec au sous-sol le local d'archives et une grande salle de réunion, au rez-de-chaussée l'équipe DMJPM / assistant(e)s répartie dans 11 bureaux<sup>35</sup> et au premier étage la cuisine, une grande salle de réunion, l'équipe du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées et le siège (6 bureaux).

La localisation est adaptée au public, le site est bien desservi par les transports en commun. Des places de parking sont à disposition des visiteurs.

Des efforts ont été faits depuis 2016 afin d'améliorer l'accueil : une rampe d'accès permet désormais aux personnes à mobilité réduite d'accéder au rez-de-chaussée et une salle d'attente a été aménagée (initialement l'espace d'attente était situé dans l'entrée).

---

<sup>35</sup> un bureau pour la responsable de site, 8 pour les mandataires et 2 pour les assistant(e)s DMJPM

## b. LE SITE D'OULLINS

D'une superficie de 165 m<sup>2</sup>, il est situé au rez-de-chaussée d'une maison bourgeoise, à quelques minutes du centre-ville. Il comprend 8 bureaux : 6 sont occupés par les DMJPM, 1 par la responsable de site et le dernier par les 3 assistant(e)s DMJPM.

L'association loue également un T1, situé au deuxième étage du même immeuble, et servant de salle de réunion et de cuisine pour l'équipe. La salle d'archives est située à la cave.

Sa localisation est adaptée au public et le site est bien desservi par les transports en commun.

En 2017, afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers, l'AssTRA a aménagé une vraie salle d'attente (cet espace était initialement situé dans le couloir).

L'environnement est agréable, calme, et avec un accès direct sur un jardin.

L'accessibilité est correcte, les locaux étant situés en rez-de-chaussée d'un immeuble, malgré une porte un peu étroite.

D'une manière générale, ces locaux sont plutôt vétustes et exigus.

↳ **Action à mener** : *L'association est actuellement en recherche de nouveaux locaux permettant d'accueillir un 7e mandataire afin de finaliser le rééquilibrage des sites.*

## c. LE SITE DE GRIGNY

D'une superficie de 265 m<sup>2</sup>, il comprend 8 bureaux (7 bureaux de DMJPM et un pour le responsable de site), un "open space" pour les assistant(e)s DMJPM, un espace d'accueil, une salle de réunion et une cuisine. L'AssTRA a investi les lieux en décembre 2015 et a pu participer à l'aménagement du site afin que les locaux correspondent le mieux possible aux besoins de l'activité.

Sa localisation est un peu excentrée, mais elle répond à la demande locale.

En termes d'accessibilité, le site est situé proche d'un arrêt de bus, il est entièrement de plain-pied et dispose d'un grand parking. Les locaux sont neufs et agréables. Quelques ajustements ont été apportés, notamment l'installation de la vitrophanie sur une partie des cloisons (la plupart étant vitrée), afin d'améliorer la confidentialité lors des entretiens.

## 2. LA SÉCURITÉ ET LA PRÉVENTION DES RISQUES

Sur chacun des sites, les contrôles périodiques obligatoires des bâtiments sont réalisés par un organisme de certification.

Pour le site de Rillieux, le bâtiment et son entretien sont corrects.

↳ **Action à mener** : *La mise aux normes de l'installation électrique doit cependant être réalisée cette année, conformément aux remarques de l'organisme de contrôle.*



Sur Oullins, le bâtiment est ancien, mal adapté à l'activité. L'installation électrique est vétuste et l'association a des difficultés à faire réaliser les travaux par le propriétaire.

Le local de Grigny est neuf et tout à fait conforme. À noter cependant l'absence d'issue de secours, la loi ne l'imposant pas en-dessous d'un seuil de 20 personnes.

↳ **Action à mener** : Une réflexion est en cours pour y remédier.

### 3. L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

L'association dispose d'un logiciel métier performant (Astel) permettant la gestion administrative du dossier de la Personne Protégée (informations administratives et juridiques, hébergement, lien avec les tiers, situation familiale, suivi de gestion, etc.) ainsi que la gestion financière (accès mis à jour quotidiennement aux relevés de comptes en multibancarité, moyens de paiement, comptes-rendus de gestion annuels, etc.).

Cet outils permet en outre le suivi des données inhérentes à l'activité de l'association (nombre de suivis, caractéristiques sociales, calcul de la participation, indicateurs d'activités, etc.)

Depuis 2012, l'association s'est également dotée d'un logiciel de gestion électronique des documents (Novaxel), permettant le traitement informatisé et la conservation numérique de tous les documents relevant de la prise en charge des usagers.

Dès lors, tous les professionnels travaillent sur double écran (un logiciel par écran). Les assistant(e)s DMJPM sont équipé(e)s de scans individuels, en plus d'un copieur/scanner et de deux scans portatifs, utilisables au domicile des Personnes Protégées, pour chaque site. Enfin, l'association vient de mettre en place le nomadisme, qui permet d'accéder, en dehors des bureaux, aux données stockées, via un ordinateur et un téléphone portables sécurisés, permettant une meilleure information des usagers et des partenaires sur les situations, ainsi que la limitation des impressions de documents.

Les trois serveurs contenant l'intégralité des données sont sécurisés via un professionnel partenaire indépendant et des sauvegardes sont effectuées quotidiennement afin de limiter les risques de perte de données. Le dernier audit informatique réalisé a conclu que le matériel et les logiciels étaient bien adaptés à l'activité et le système en place très sécurisé.

## D. LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

### 1. LES DISPOSITIFS D'ÉVALUATION

En application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'Action sociale et médico-sociale, les établissements sociaux et médico-sociaux doivent communiquer à l'autorité ayant délivré

l'autorisation les résultats d'une évaluation interne tous les 5 ans et de deux évaluations externes par période de 15 ans (au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et 2 ans avant la date de son renouvellement).

L'AssTRA ayant obtenu son agrément en 2010, le calendrier des évaluations est le suivant :



#### a. L'ÉVALUATION INTERNE

L'association s'était déjà engagée à deux reprises dans une démarche qualité, en 2007 et 2010. Cependant, suite au départ de la responsable qualité de l'époque, et à une importante crise institutionnelle en 2012, il ne s'agissait plus d'une priorité.

Elle a donc été relancée début 2014 afin de mettre en œuvre la démarche d'évaluation interne. Compte tenu de la situation de relative urgence, le choix a été fait de mener une première évaluation entre avril et juillet 2014, afin d'une part de redynamiser la démarche qualité, et d'autre part d'identifier rapidement les actions d'amélioration prioritaires.

L'AssTRA s'est basée sur le référentiel élaboré par les professionnels des associations adhérentes à l'UTRA.

Après présentation et explication de la démarche, des groupes d'auto-évaluation pluri disciplinaires et représentant chacun des sites, se sont réunis entre juin et juillet 2014. La quasi-totalité des professionnels y a participé.

En parallèle les Personnes Protégées ont été associées par l'intermédiaire d'un questionnaire de satisfaction administré entre avril et juin 2014, et évaluant la qualité de l'accueil physique, de l'accueil téléphonique et de l'accompagnement par l'AssTRA. Les résultats de cette enquête ont permis de dégager des pistes d'amélioration intégrées au plan d'actions.

La restitution des résultats (permettant d'identifier les points forts, et les axes de progrès) et le plan d'actions (élaborés au cours de l'été 2014), ont fait apparaître la nécessité de travailler sur les points suivants : les locaux, les outils de la loi 2002-2 (projet de service, documents d'information des personnes protégées, DIPM), les outils techniques (standard, logiciel métier, nomadisme), les droits des usagers, les indicateurs et le contrôle, la GRH (entretien annuel, gestion des risques professionnels), la communication interne (veille réglementaire, orientations, projets, etc.) et externe (développement des partenariats) et la formalisation et l'harmonisation des pratiques professionnelles.

Cinq groupes de travail (cf. infra) ont été mis en place à partir de décembre 2014, associant là encore l'ensemble des professionnels.

Le travail fourni par les équipes entre décembre 2014 et juin 2015 a permis de mettre en œuvre de nombreuses pistes d'amélioration. Les résultats de l'évaluation interne ont été actualisés en conséquence en juillet 2015 par l'équipe de cadres, et le rapport a été transmis à la DDCS début septembre 2015.

#### b. L'ÉVALUATION EXTERNE

Conformément à la législation, la démarche d'évaluation externe a été menée en mai 2017. Sans surprise, les principales préconisations visaient l'actualisation du projet de service, la généralisation du DIPM et le développement du partenariat.

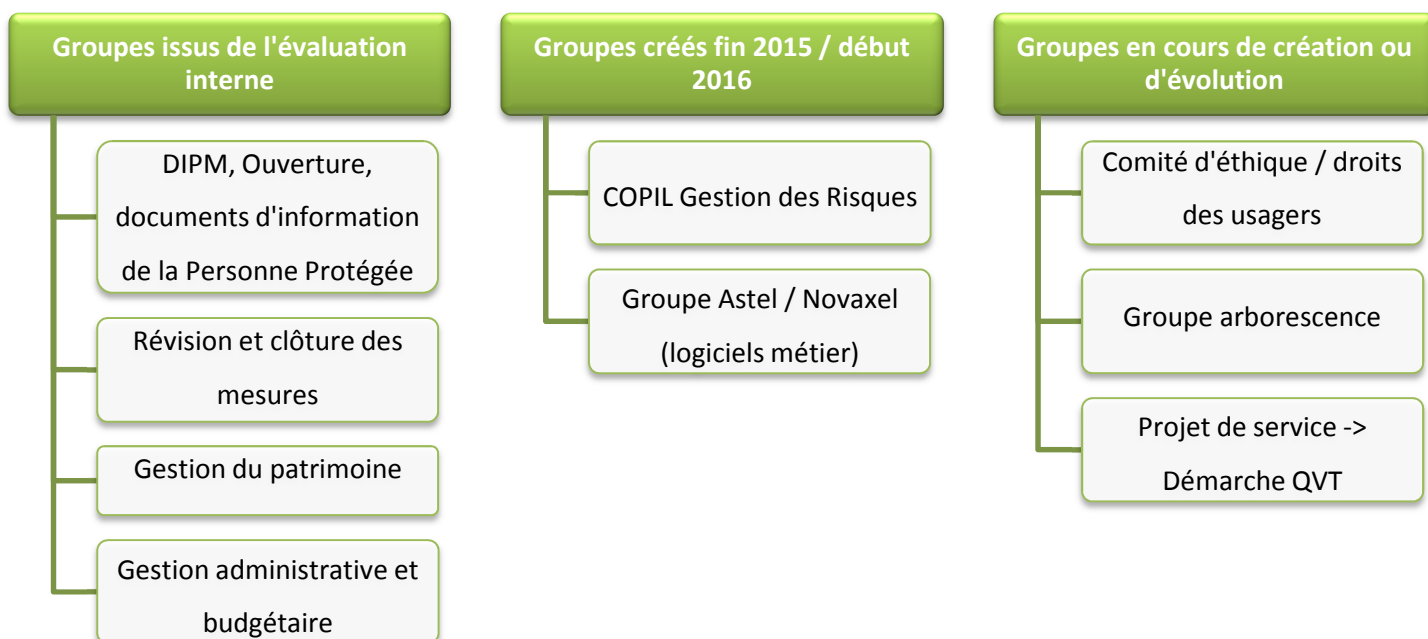
Le rapport d'évaluation externe a été finalisé fin juillet, et communiqué à la DDCS en août 2017.

## 2. LE PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET LES GROUPES DE TRAVAIL

Le plan d'actions élaboré à l'issue de la première démarche d'évaluation interne est actualisé tous les trois mois en réunion cadres, afin d'une part d'identifier, thème par thème, les actions correctives mises en place ou à planifier, et d'autre part de l'enrichir de nouvelles actions lorsque nécessaire (notamment intégration des observations et préconisations de la DDCS suite à l'inspection de 2015 ou des remarques des évaluatrices externes en 2017, mais aussi ajout de nouveaux projets).

Un point d'étape des avancées réalisées est présenté chaque année aux équipes lors de la réunion institutionnelle de rentrée.

Dès que possible, les salariés sont associés à la mise en place des actions d'amélioration par l'intermédiaire des groupes de travail :



Dans les domaines qui les concernent, ils sont en charge de la formalisation des pratiques professionnelles, de la réévaluation régulière des documents mis en place afin de vérifier leur pertinence et de la réflexion sur les actions d'amélioration à mettre en place. Ce sont des instances de réflexion et d'élaboration. Le COPIL gestion des risques, et bientôt le comité d'éthique et le groupe QVT sont également des instances d'aide à la décision.

↳ **Action à mener** : *Mettre en place un comité d'éthique.*

Ce groupe a vocation à être constitué conjointement avec deux autres associations tutélaires afin de mutualiser les moyens et enrichir les débats de regards extérieurs. Une formation doit être mise en place à la rentrée 2018 pour lancer ce projet.

↳ **Action à mener** : *Un groupe arborescence sera mis en place pour actualiser l'arborescence des dossiers partagés.*

Il s'agit de la partie du serveur mettant à disposition des professionnels l'ensemble des documents utiles au fonctionnement de l'association. Un système d'autorisation en lecture et/ou écriture permettent selon les types de documents et les catégories de professionnels, d'y accéder ou de les modifier si besoin. L'arborescence choisie lors de leur mise en place en 2014 ne semble pas la mieux adaptée. Il est donc nécessaire de la revoir, avec les utilisateurs, pour améliorer le service rendu.

↳ **Actions à mener** :

- *Comme évoqué plus haut, le groupe projet de service, chargé de l'actualisation du projet, a vocation à évoluer vers la mise en place d'une démarche QVT au sein de l'AssTRA.*
- *Enfin, l'AssTRA souhaite inscrire son action dans une démarche de développement durable et veillera à développer cet axe de travail dans les années à venir.*

Il s'agit d'un projet à moyen terme dont les contours ne sont pas encore bien précisés. Il comprendra les 5 axes de la démarche : sociétal, social, environnement, achats, économique.

## PLAN D'ACTIONS

Actions à mener	Responsable	Délai	Indicateur
<b>Protection de la personne</b>			
Proposer l'orientation vers des partenaires loisirs et/ou emploi/formation pour toutes les Personnes Protégées pouvant en relever.	Responsables de site / DMJPM	fin 2019	DIPM
<b>Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux</b>			
Développer le service (permanence téléphonique et réunions d'information)	Directeur / Référents ISTF	fin 2018	nb de permanences et de réunions
<b>Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles</b>			
Favoriser leur appropriation par l'ensemble des professionnels	Responsables de site	fin 2023	Nb de réunions d'équipe sur ce thème
<b>Partenariat</b>			
Rencontrer les partenaires (portes ouvertes, réunions d'informations), notamment locaux. Relayer au niveau institutionnel le partenariat mis en place par les professionnels.	Responsables de site / équipes	fin 2023	Nb de réunions d'information, y compris en REH, ou manifestations
Développer l'utilisation des outils de communication (diffusion des plaquettes, site internet)	Responsables de site / équipes	fin 2023	Nb de plaquettes diffusées / nb de visites du site
Conventionner lorsque c'est possible	Directeur	fin 2023	Nb de conventions signées
Améliorer la connaissance des ressources du territoire : équipes mobiles, réseaux à intégrer	Responsables de site / DMJPM	fin 2019	Nb de nouveaux contacts pris
Diffuser les lignes directes aux partenaires	Responsables de site / DMJPM	fin 2018	Nb de partenaires ayant la ligne directe
<b>Personnalisation de l'accompagnement</b>			
Généraliser les DIPM et les avenants	Responsables de site / DMJPM	fin 2021	Taux de DIPM

Actions à mener	Responsable	Délai	Indicateur
Participer à l'élaboration des autres projets de vie de la PP (PPI, DIPEC, ...) pour veiller à leur cohérence avec le DIPM	Responsables de site / DMJPM	fin 2021	Nb de projets de vie faits avec le DMJPM
<b>Participation collective</b>			
Communiquer sur les résultats des enquêtes de satisfaction	Resp. Qualité	après enquête	Synthèse enquête
<b>GRH</b>			
Formaliser le parcours d'intégration	Resp. Qualité	fin 2018	Procédure et document RH
Mettre en place un livret d'accueil des nouveaux salariés	Équipe cadres	2019	Livret
Mettre en œuvre une démarche QVT	Directeur	2019/2020	Nb d'actions QVT mises en place
Mettre en place des réunions d'échange sur les situations pour le personnel administratif	Directeur	fin 2018	Nb de réunions par an
<b>Les locaux et les moyens matériels</b>			
Rechercher des nouveaux locaux pour le site d'Oullins	Directeur	dès que possible	Déménagement
Mettre aux normes l'installation électrique de Rillieux	Directeur	fin 2018	réalisation des travaux
Mettre en place une issue de secours sur le site de Grigny	Directeur	fin 2019	réalisation des travaux
<b>Démarche d'amélioration continue de la qualité</b>			
Mettre en place un comité d'éthique	Resp. Qualité	fin 2018	CR de réunions
Mettre en place un groupe arborescence des dossiers partagés	Resp. Qualité	fin 2018	CR de réunions
Faire évoluer le groupe projet de service vers un groupe démarche QVT	Resp. Qualité	fin 2019	CR de réunions
Mettre en place une démarche de développement durable	Directeur / RAF	fin 2022	Nombre d'actions DD mises en place

De par leur contenu, certains objectifs sont au long court. Le délai correspond à la date de réalisation de l'action. Un bilan annuel de ce plan d'actions sera réalisé.

## LISTE DES ABREVIATIONS

AAH : Allocation Adulte Handicapé

ACAL : Association Collective pour l'Accès au Logement

ACS : Aide à la Complémentaire Santé

ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural

AMD : Argent Mis à Disposition

ANCREAI : Association Nationale des CREAI (Centres régionaux d'Études, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité)

ANESM : Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

APL : Aide Personnalisée au Logement

APP : Analyse de la Pratique professionnelle

ARACT : Agence Régionale Amélioration des Conditions de Travail

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail

CCAS : Centre Communal d'Action Social

CDLPMP : Charte des droits et libertés de la Personne Majeure Protégée

CHRS : Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CLSM : Conseil Local de Santé Mentale

CLSPD : Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance

CMP : Centres Médico-Psychologiques

COFIL : Comité de Pilotage

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CMU : Couverture Médicale Universelle

CRG : Comptes-Rendus de Gestion

DAHO : Droit À l'Hébergement Opposable

DALO : Droit Au Logement Opposable

DIPEC : Document Individuel de Prise en Charge

DIPM : Document Individuel de protection des Majeurs

DMJPM : Délégué Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale

DRDJSCS : Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des sports et de la Cohésion Sociale

DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

EHPA : Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

EHPAD : Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées

ESAT : Établissements et Services d'Aide par le Travail

ESMS : Établissements Sociaux et Médico-Sociaux

FAM : Foyers d'Accueil Médicalisé

FSL : Fonds de Solidarité Logement

GRH : Gestion des Ressources humaines  
HAD : Hospitalisation À Domicile  
HAS : Haute Autorité de Santé  
ISTF : Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux  
MAJ : Mesure d'Accompagnement Judiciaire  
MAS : Maisons d'Accueil Spécialisée  
MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé  
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées  
MDM : Maisons de la Métropole  
MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs  
PCH : Prestation de Compensation du Handicap  
PFG : Pompes Funèbres Générales  
PPI : Projet Personnalisé  
PUMA : Protection Universelle Maladie  
QVT : Qualité de Vie au Travail  
RPS : Risques Psycho-Sociaux  
RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé  
RSA : Revenu de Solidarité Active  
SAD : Service d'Aide à Domicile  
SAMSAH : Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés  
SAT : Services d'Accueil Temporaire  
SAVS : Services d'Accompagnement à la Vie Sociale  
SPDT : Soins Psychiatriques à la demande d'un Tiers  
SSIAD : Services de Soins Infirmiers À Domicile  
UTRA : Union Tutélaire Rhône-Alpes



# ANNEXES

## *Histoire et création de l'AssTRA*

L'Association AssTRA (Association Tutélaire Rhône-Alpes) du Rhône a été constituée le 12 décembre 1991 à la Croix Rousse à l'initiative d'une association lyonnaise (L'Orangerie) et d'une tutrice indépendante, Madame CHARBONNIER.

L'ORANGERIE créée en 1985 avait alors pour mission la réinsertion de personnes sans logement au sein d'un CHRS (Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale) ce qui explique le rattachement actuel à la convention collective des CHRS et sa sensibilité sociale.

La constitution de l'AssTRA a été publiée au Journal Officiel le 15 avril 1992 et 220 personnes étaient prises en charge à fin 1992.

Historiquement la création de l'Association vise à « *assurer l'accompagnement tutélaire des personnes qui, en raison de l'altération de leurs capacités physiques ou mentales ou de leur comportement, sont placées sous un régime de protection juridique, notamment d'assurer la tutelle d'État, les tutelles en gérance, les tutelles des majeurs incapables, les curatelles, les tutelles aux prestations familiales, les mandats spéciaux, etc...* » selon les termes des statuts en date du 22 mai 2006.

*L'AssTRA adhère à l'union des Tutelles Rhône-Alpes.*

*L'AssTRA développe ses valeurs et son action en cohérence avec la charte de l'UTRA (Union des Tutelles Rhône-Alpes) créée en 1992 et qui regroupe 24 associations.*

## *Valeurs et engagements*

### *Le respect des personnes dans leurs libertés fondamentales et leur dignité*

#### **La primauté de la personne**

L'AssTRA considère que chaque personne protégée est singulière, unique, indivisible et capable d'une évolution favorable à l'égard de ses droits et devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, comprendre le sens.

L'AssTRA s'évertue à ce que la personne protégée soit un être respectée dans sa complexité et sa dignité en préservant notamment son droit à l'intimité et en respectant la confidentialité de sa correspondance privée.

Les professionnels de l'AssTRA s'adaptent à la singularité de chaque situation et ne permettent l'immixtion dans la vie privée de la personne protégée que dans le strict cadre de la loi en veillant à laisser à la personne protégée le libre choix de ses relations personnelles.

Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale et favorisent un retour vers l'autonomie du Majeur.

## **L'autonomie**

L'association favorise dans la mesure du possible l'autonomie de celle-ci.

Elle fait valoir les droits de chaque personne en assurant conformément à la loi « la protection de leurs biens et de leur personne ».

## **Le respect de la personne**

Cette protection est mise en œuvre dans le respect de la personne, de sa vie privée, des libertés individuelles, des droits fondamentaux, de sa dignité.

## **Un accompagnement singulier**

Les professionnels adaptent leur accompagnement à la singularité de chaque situation et recherchent (ou mettent en œuvre) la meilleure approche des pathologies tant sociales, psychiques que physiques.

Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale.

## **L'engagement de l'AssTRA sur la non-discrimination**

L'AssTRA est le fruit d'un engagement actif d'administrateurs bénévoles et de professionnels désireux d'accompagner de la façon la plus juste un public en difficulté.

L'AssTRA s'engage à ce que dans le cadre de la mise en œuvre d'une mesure de protection aucune discrimination ne s'établisse à l'égard de l'origine ethnique, du patronyme, du sexe, des caractéristiques génétiques, des mœurs, de l'orientation sexuelle, du handicap, de l'âge, des opinions et convictions politiques, des croyances religieuses, des activités syndicales.

## **Un accompagnement personnalisé et attentif.**

L'intérêt du majeur protégé est garanti par une écoute active.

L'AssTRA réalise une action adaptée pour protéger, conseiller et assister. Cette action se fait en coordination entre le Majeur, l'équipe pluridisciplinaire et un encadrement spécialisé avec le souci constant de préservation du lien familial et amical.

## **Préservation des liens familiaux et amicaux**

Afin de préserver les liens familiaux déterminant pour une bonne structuration sociale, l'AssTRA s'évertuera par l'intermédiaire des interlocuteurs judiciaires à prendre en compte l'avis de la famille et/ou de l'entourage amical de la personne protégée pour autant qu'il aille dans le sens de l'intérêt supérieur de la personne protégée.

## **Droit à l'information**

Chaque personne protégée a droit à une information adaptée et accessible sur ses droits et devoirs et sur l'organisation du service dont elle dépend.

# ***Objet de l'Association***

*(Champ d'action et missions)*

*L'AssTRA bénéficie d'une autorisation de la Préfecture du Rhône, délivrée pour une durée de 15 ans, en date du 24 août 2010 pour 1200 mesures, au maximum, au titre d'un mandat spécial dans le cadre de la sauvegarde de justice ou pour assurer des mesures de curatelle ou de tutelle.*

Aux fins de réaliser son objet, l'Association peut notamment :

- Déployer en dehors de l'Association les compétences spécifiques acquises dans ses établissements (activité de formation professionnelle, conventions de prestation de service, ...).

- Mettre en œuvre tous les moyens en son pouvoir pour assurer la pérennité des établissements que l'Association a créés.

L'action de l'Association est répartie entre trois sites, situés respectivement à RILLIEUX-LA-PAPE (siège social), Oullins et Grigny.

L'Association est propriétaire des locaux de RILLIEUX, qui regroupe un site et le siège. Elle est locataire des sites d'OULLINS et de GRIGNY.

### **Une adaptation des services aux personnes accueillies.**

40% des personnes accompagnées sont des personnes âgées.

L'AssTRA engage son équipe à une compétence en gérontologie ; elle établit également un lien étroit avec des partenaires spécialisés.

35% des personnes accompagnées sont bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé).

L'AssTRA accompagne physiquement les personnes en situation de grande précarité et/ou d'exclusion sociale dans les services de suite, foyers, services de soins ... Elle s'engage dans le tissu associatif qui aide ces personnes.

### **Les objectifs de l'AssTRA sont :**

- Favoriser un retour vers l'autonomie.
- Prévenir l'exclusion sociale.
- Orienter vers les services sociaux.

L'AssTRA développe un concept d'accompagnement tutélaire, grâce à ses sites de proximité, à un accueil individualisé des personnes par une équipe pluridisciplinaire à forte sensibilité sociale. L'AssTRA participe bénévolement à des permanences organisées par quatre associations pour informer des tuteurs familiaux.

L'action de l'AssTRA s'appuie sur un certain nombre de principes forts : notamment par référence à la loi pour garantir les droits de la personne, son respect et son intégrité.

## ***Les moyens mis en œuvre par l'Association***

### **Un travail de proximité.**

Comme précédemment indiqué, l'AssTRA est proche géographiquement des personnes suivies grâce à une adaptation locale sur 3 sites :

- RILLIEUX-LA-PAPE, (siège social)
- OULLINS
- GRIGNY

Ayant une parfaite connaissance du tissu social local, l'AssTRA oriente le Majeur vers les services spécialisés de chacun des lieux (médecin, aide-ménagère, portage de repas, etc.).

### **Une démarche de qualité.**

L'AssTRA s'inscrit dans une démarche de qualité fixant les indicateurs et des points de contrôle dans chaque « procédure-métier » pour les délégués mandataires, les agents administratifs et l'encadrement.

L'AssTRA fait partie du « Groupement Régional d'Harmonisation des Pratiques » qui met à sa disposition des informations multiples.

L'obligation de discrétion s'impose à tous les secteurs de l'AssTRA.

### **Des professionnels compétents.**

L'AssTRA accompagne individuellement chaque salarié (entretiens, formations régulières) soucieux d'un équilibre entre qualité du travail et bien-être au travail.

Certains membres du personnel de l'AssTRA, du fait de leurs compétences, sont « personnes ressources » à la demande d'organismes extérieurs

C'est à ce titre que les salariés les plus expérimentés sont amenés à intervenir dans le secteur médico-social, sanitaire, dont les écoles de formation, notamment pour expliquer le métier de mandataire et les conditions de son exercice.

### **Un engagement du Conseil d'Administration.**

Ses membres, personnes civiles, mettent leurs compétences diverses et complémentaires au service de l'AssTRA.

Ils sont sensibles à la question des Majeurs protégés, soit par leur aptitude professionnelle, soit parce qu'ils sont touchés de près ou de loin par ces problèmes.

### **Un lien fort avec les partenaires.**

Le suivi du Majeur se fait en lien étroit avec les tribunaux, la famille et les partenaires professionnels, en maintenant le principe d'une prise en charge partielle par l'AssTRA, évitant la toute-puissance du tuteur ou de l'éventuelle déresponsabilisation des proches et des autres acteurs.

L'AssTRA est membre de l'« Union Tutélaire Rhône-Alpes », groupe de réflexion de promotion, d'entraide et de représentation des Services Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs.

L'Association va conclure avec les tutelles un CPOM (Contrat d'Objectifs et de moyens).

### **Une saine gestion associative et le souci permanent d'une totale intégrité dans la gestion financière des avoirs des majeurs**

L'AssTRA garantit une sécurité des dossiers par un contrôle interne, par une traçabilité des écritures comptables et la mise en place d'une chaîne de règlements encadrée par trois personnes différentes :

- ordonnateur
- agent de saisie
- payeur

Les dossiers des Majeurs sont contrôlés annuellement par le Commissaire aux Comptes.

La certification des comptes de l'AssTRA est établie par le Commissaire aux Comptes.

## *L'organisation statutaire de l'Association*

*Instances décisionnelles et consultatives - Conseil d'Administration - Bureau - Commissions  
- Assemblées Annuelles*

### Les statuts fixent les modalités d'organisation de l'association.

- **Un conseil d'administration** est désigné en assemblée générale, regroupant l'ensemble des administrateurs. Celui-ci peut mettre en place **des commissions** pour travailler sur différents thèmes et/ou projets.
- **Un bureau** composé d'une équipe de direction resserrée comprenant un président, un secrétaire général et un trésorier (et si possible un vice-président, un secrétaire-adjoint et un trésorier adjoint) chargé de mettre en œuvre les décisions du conseil d'administration.

**Les pouvoirs** de ces deux organes de direction et de gestion sont **définis de façon précise par les statuts.**

- **L'Assemblée Générale** réunit chaque année l'ensemble des adhérents.

Les modalités de réunion, de participation, de vote à l'assemblée générale, ainsi que les attributions des assemblées sont précisées dans les statuts.

Il existe deux types d'Assemblées :

- **l'assemblée générale ordinaire**, qui statue sur le rapport moral et sur le rapport financier, et décide des orientations à donner dans la gestion de l'Association,
- **l'assemblée générale extraordinaire**, qui ne se réunit que dans des circonstances exceptionnelles.

## *Perspectives et orientations*

L'AssTRA poursuit activement sa mission dans le cadre des évolutions liées à la mise en œuvre de la loi 2007-308 portant réforme de la protection juridique des Majeurs.

L'AssTRA a développé un savoir-faire en direction des personnes âgées. Cette proportion de population est en augmentation dans nos accompagnements, compte tenu du vieillissement de la population.

L'AssTRA développera tout lien de coopération avec les services de proximité qui prennent en charge ces personnes afin d'apporter un meilleur soutien envers cette population.

L'AssTRA souhaite renforcer la compétence de son personnel par des formations spécialisées dans ce domaine et faire évoluer son organisation dans ce sens.

L'AssTRA va offrir aux tuteurs familiaux un point d'accueil, d'appui et d'orientation dans l'exercice des mesures de protection.

L'AssTRA soucieuse de l'évolution des politiques publiques, peut fédérer et s'adapter pour s'associer à tout regroupement.

Dans la lignée des préconisations du financeur principal, l'association souhaite évoluer dans son nombre de prises en charge et elle envisage en conséquence de développer ses activités afin de mieux répartir ses charges fixes.

Projet Associatif approuvé par le Conseil d'Administration du 22 janvier 2016.

### Enquête ANCREAI (Étude relative à la population des majeurs protégés : profils parcours et évolutions DGCS - ANCREAI - Mai 2017) :

Les situations de vie des personnes protégées décrites par les professionnels lors de l'enquête (plus 2 800 situations) ont permis de dégager quatre facteurs de vulnérabilité :

- le handicap,
- les troubles psychiques / psychiatriques,
- la dépendance liée à l'âge,
- et la vulnérabilité sociale.

Ces facteurs se combinent les uns avec les autres et permettent d'aboutir à une typologie de sept principaux profils :

- handicap psychique (34 %)
- handicap de moins de 60 ans, hors handicap psychique (20 %)
- autres situations de handicap, essentiellement personnes âgées vieillissantes (8 %)
- dépendance liée à l'avancée en âge (19 %)
- situations connaissant ou ayant connu uniquement un suivi ou une hospitalisation psychiatrique (10 %)
- vulnérabilité sociale (4 %) (minima sociaux autres que handicap et dépendance et/ou hébergés dans des structures d'hébergement social)
- personnes ne témoignant pas des facteurs de vulnérabilité identifiés (6 %)

#### Focus personnes en situation de handicap psychique :

- Majoritairement masculine : 58% d'hommes.
- Accompagnée principalement par des SM (82% des effectifs), mais la part des PE n'est pas négligeable (10%) ;
- Principalement sous mesure de curatelle renforcée (68%) ;
- Placée sous mesure de protection depuis de nombreuses années : depuis plus de 10 ans pour 43,5% des effectifs.
- Plutôt jeune (39% des effectifs ont entre 25 et 40 ans), relativement aux autres profils de majeurs : moyenne d'âge la plus basse (38,5 ans).
- Composée principalement de personnes en incapacité de travailler (68% d'"autres inactifs"), même si l'emploi en ESAT concerne 13% des effectifs.
- Composée essentiellement de personnes célibataires (73,5%) vivant seules...
- ... mais plus fréquemment que les autres catégories en famille d'accueil ou à domicile avec un autre membre de la famille et en établissement pour PH (MAS, FAM, FH, foyer de vie).
- Bénéficiant plus souvent que les autres catégories d'un accueil de jour pour PH, de soins ou de suivis social ou médico-social à domicile, en particulier par des soignants du secteur psychiatrique (13,5%).
- Et d'un suivi psychologique ou psychiatrique (80% des effectifs, dont 45% ayant des consultations au CMP).
- Composée de près de 10% de personnes percevant une prestation de compensation du handicap.

#### Focus personnes en situation de vulnérabilité sociale :

- Masculine (62% d'hommes) : 47 ans en moyenne ;
- Essentiellement suivie par les services mandataires (88% des effectifs) ;
- Qui fait l'objet de mesures plutôt lourdes (70% de curatelles renforcées) prononcées très récemment (44% depuis moins de 2 ans) ;
- Souvent isolée (65% de personnes seules), en rupture familiale (30% de personnes séparées/divorcées) et vivant le plus souvent à domicile (85% de la population est à domicile) ;
- Composée de 46% de demandeurs d'emplois ;
- Disposant de revenus très faibles (voire inexistants) : 20% des effectifs ont des revenus < à 5000 € annuels.

#### Focus personnes en situation de dépendance liée à l'âge :

- En majorité féminine (65% des effectifs) ;
- Âgée de plus de 75 ans pour 73% des effectifs (moyenne d'âge de 84 ans) ;
- Essentiellement protégée par une mesure de tutelle (57%) ;
- Davantage suivie par des SM (mais les MI et les PE accueillent plus fréquemment ce type de profil que les autres) ;
- Entrée dans le dispositif de protection plus récemment ;
- Essentiellement accueillie en établissement pour personnes âgées (63%) ;
- Caractérisée par un certain isolement : 29% sans entourage familial et 39% de personnes veuves.
- Composée essentiellement de retraités (96%).
- Suivie par un SAD dans 39% des cas (lorsqu'elle vit à domicile) ;
- Bénéficiaire de l'APA dans 27% des cas.
- Dont l'état de santé et/ou de l'autonomie va vers une dégradation pour 54% des cas ;
- D'un niveau de dépendance élevé : 12% des effectifs en GIR 1 et 2 et 14% en GIR 3 et 4.

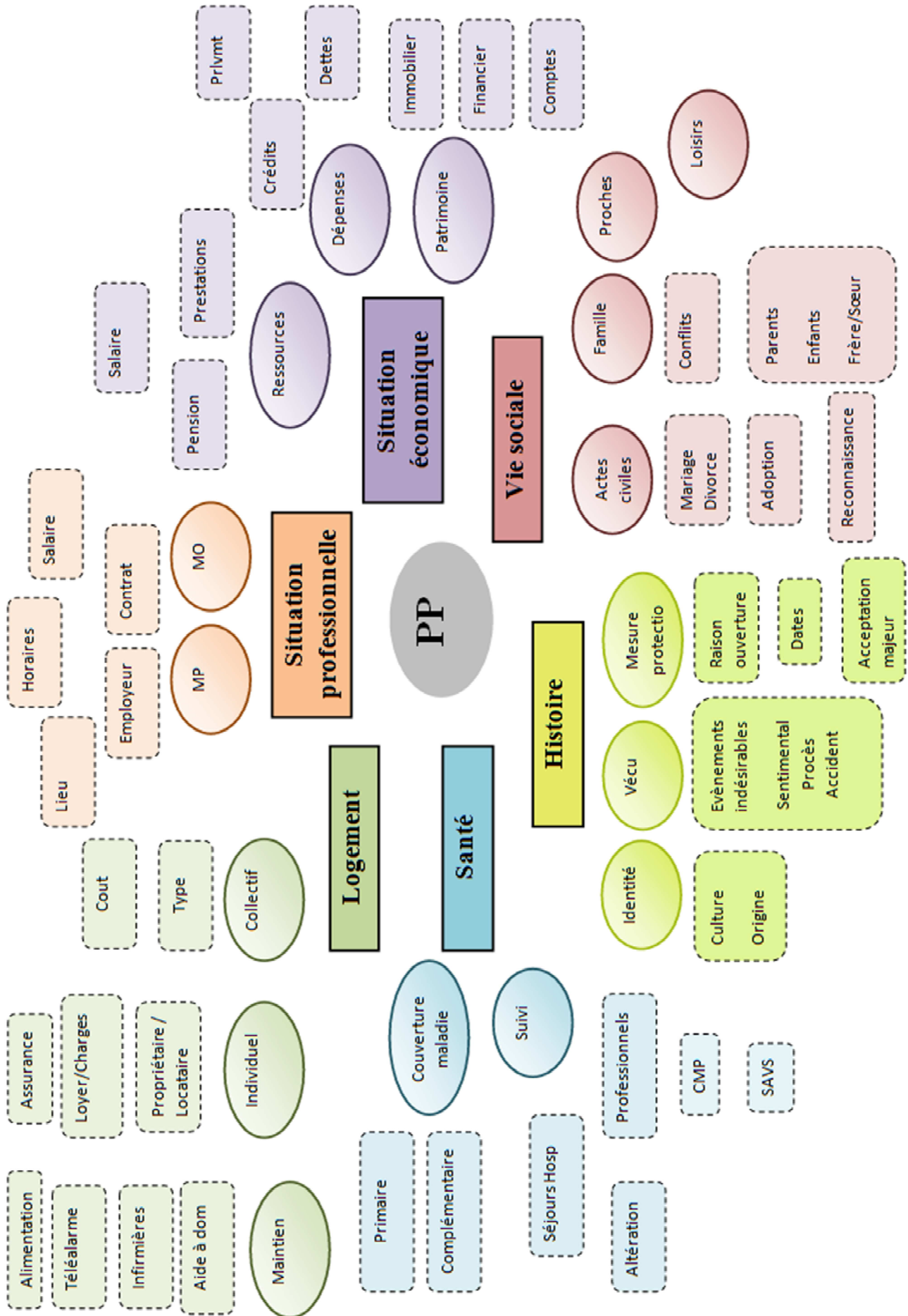
#### Focus personnes en situation de handicap de moins de 60 ans :






- Composée majoritairement d'hommes (56%) ;
- Essentiellement suivie par les SM (92% des effectifs) ;
- Sous mesure de protection depuis longtemps : près de la moitié des effectifs (48,6%) bénéficient d'une mesure de protection depuis plus de 10 ans ;
- Entrée jeune dans le dispositif de protection (73% des effectifs avaient moins de 40 ans) ;
- Plutôt jeune (âge moyen de 43 ans) et sous mesure de curatelle (69% des effectifs) ;
- Majoritairement célibataire (63% des effectifs) ;
- Dont 18% des effectifs sont accompagnés par un SAVS-SAMSAH (mais près de la moitié ne bénéficient d'aucun accompagnement à domicile ou accueil de jour) ;
- Principalement accueillie en établissement pour PH : 21% des effectifs dont 7% de FH, 6% de FV, 5% de FAM ;
- Composée de bénéficiaires de l'AAH (45% des effectifs) et de la PCH ou de l'ACTP (10%) ;

Dont les MJPM entretiennent des relations régulières et constructives avec le secteur médico-social (pour 42% des situations).

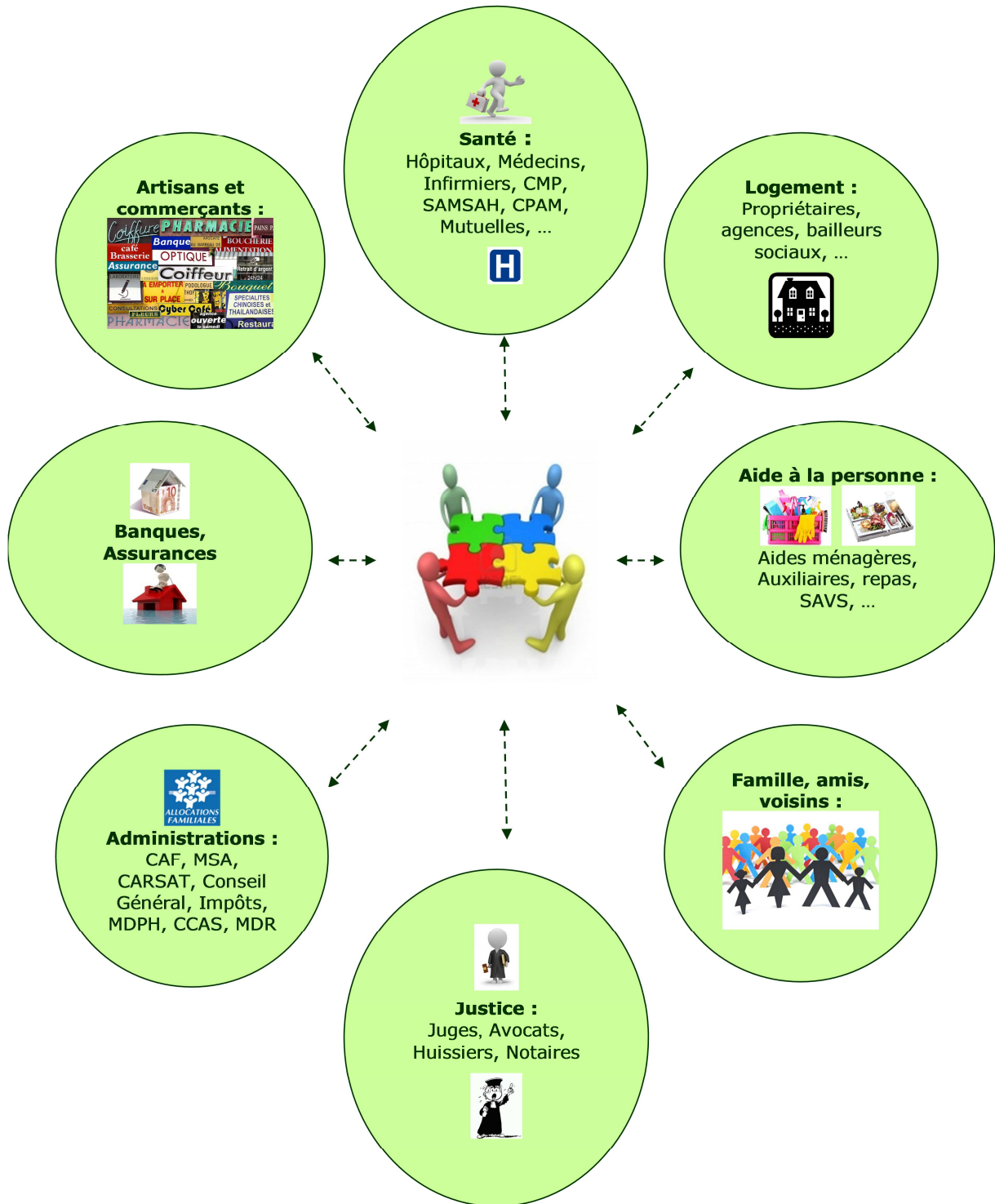


## ANNEXE 3 : LES CHAMPS D'INTERVENTION DU DMJPM



GRILLE D'ÉVALUATION POUR LA PRISE EN CHARGE DES MAJEURS PROTÉGÉS			
MESURE	LA PERSONNE A DONNE SON CONSENTEMENT	CE QUI EST PRÉVU PAR LA LOI	CE QUE DOIT FAIRE LE SERVICE DE SOINS
<b>URGENCE VITALE</b>  EN CAS D'URGENCE VITALE OU D'IMPOSSIBILITE DE RECUEILLIR LE CONSENTEMENT DU MAJEUR ET DU TUTEUR, LE MEDECIN A L'OBLIGATION D'INTERVENIR: <b>Article L. 1111-4 alinéa 4 CSP</b>	INCONNUE, SAUVEGARDE DE JUSTICE, CURATELLE (SIMPLE / RENFORCEE) 	L'AUTORISATION N'EST PAS NÉCESSAIRE, LE PATIENT GARDE SA CAPACITE A CONSENTIR AUX SOINS	<b>PRODIGUER LES SOINS</b>
	NON 		<b>NE PAS PRODIGUER LES SOINS</b>
<b>REFUS DE SOINS</b>  EN CAS DE REFUS DES SOINS PAR LE MAJEUR PROTEGE OU LE TUTEUR (exerçant la représentation) RISQUANT D'ENTRAINER DES CONSEQUENCES GRAVES POUR LA SANTE DU MAJEUR PROTEGE: LE MEDECIN DELIVRE LES SOINS INDISPENSABLES <b>Article L.1111-4 alinéa 6 CSP et 42 du CDM</b>	TUTELLE 	L'AUTORISATION DU TUTEUR EST NÉCESSAIRE	S'EFFORCER DE RECUEILLIR LE CONSENTEMENT DU PATIENT ET ATTENDRE LE POSITIONNEMENT ECRIT DU TUTEUR

Comment utiliser la grille: Ce document est destiné au personnel soignant qui se trouve confronté à la prise en charge d'une personne majeure placée sous un régime de protection judiciaire. Elle permet une analyse rapide de la situation eu égard aux spécificités de chaque mesure de protection. Elle vous permet de savoir si la prise en charge de la personne peut s'effectuer de façon « normale » ou s'il vous faut demander le concours du tuteur. C'est lui qui vous fournira ce que l'on appelle souvent une « autorisation d'opérer », si celle-ci est nécessaire. La colonne « **URGENCE** » (en rouge) vous explique qu'en situation d'urgence la mesure de protection ne doit pas être prise en compte. Le patient doit alors être pris en charge. La colonne « **REFUS DE SOINS** » (en violet) vous explique que le maintien de l'état de santé de la personne prévaut sur le consentement dans les cas critiques. Attention : La mesure de Tutelle peut être gérée par 2 tuteurs différents (l'un s'occupant des biens, l'autre de la personne), il vous faudra alors vous adresser à celui qui représente le majeur concernant les actes portant sur sa personne. Dans tous les cas ils sont en contact entre eux. Les **MESURES** qui sont sur fond jaune ne nécessitent aucune autorisation, la personne peut consentir seule aux soins. La colonne « **LA PERSONNE A DONNE SON CONSENTEMENT** » renvoie alors directement à la colonne « **CE QUE DOIT FAIRE LE SERVICE DE SOINS** » car le consentement conditionne toute intervention (à l'exception des cas critiques présentés dans la première colonne de la grille). La colonne « **CE QUI EST PRÉVU PAR LA LOI** » vous indique la situation dans laquelle l'autorisation du tuteur est nécessaire pour intervenir. En cas d'**atteinte grave à l'intégrité physique**, c'est au Tuteur de saisir le juge.



ANNEXE 6 : LA GRILLE D'INDICATEURS DE VULNERABILITES ET DE MALTRAITANCE

LA PERSONNE ADULTE :  
GRILLE D'INDICATEURS MEDICO - PSYCHO - SOCIAUX DE VULNERABILITE ET DE MALTRAITANCE

LA PERSONNE CONCERNÉE		VULNÉRABILITE	CLIGNOTANTS	MALTRAITANCE
SIGNES MEDICAUX	Santé précaire	<input type="checkbox"/>	Symptômes dépressifs (insomnie, perte d'appétit, pleurs fréquents, baisse de l'estime de soi)	Signes physiques de violence (hématomes, plaies, fractures...)
	Handicap moteur	<input type="checkbox"/>	Anxiété	
	Handicap psychique	<input type="checkbox"/>	Conduites suicidaires	
	Handicap sensoriel	<input type="checkbox"/>	Conduites addictives	
	Handicap mental	<input type="checkbox"/>	Chutes à répétition	
	Troubles cognitifs	<input type="checkbox"/>	Amalgissement	
	Incontinence	<input type="checkbox"/>	Hospitalisations à répétition	
	Isolément (géographique, relationnel)	<input type="checkbox"/>	Confinement	Privations ( toute forme de ...)
	Habitat inadapté	<input type="checkbox"/>	Insalubrité	Interdits
			Conditions matérielles précaires	
			Modification du comportement	Plaintes
			Perte de l'élan vital (dégradation de l'apparence extérieure, perte d'intérêt pour des activités antérieures)	Mutisme
	COMPORTEMENT	Refus de soin	<input type="checkbox"/>	Mise en échec de toute proposition d'aide
Passivité		<input type="checkbox"/>	Culpabilité de se sentir à la charge de son entourage	Prostration
Persécution		<input type="checkbox"/>	Agressivité verbale ou physique	Peur
Réaction à tous les deuils		<input type="checkbox"/>	Plaintes	
Perte de l'animal familier		<input type="checkbox"/>	Inadaptation de l'aident	Abus ou privation de traitements
			Indifférence	Contention physique non prescrite
			Plaintes de l'entourage	Chantage et/ou harcèlement
			Situation de souffrance	Humiliation
			Sentiment d'échec, de culpabilité	Maternage avec infantilisation excessive maintien dans la dépendance
			Dysfonctionnement relationnel	Stimulation excessive
ADULTES FAMILIAUX ET PROFESSIONNELS			Conflits familiaux	Rejet, exclusion affective
			Usure des aidants	Insultes et menaces
			Dépassement du seuil de tolérance	Attitudes discriminatoires
			Méfiance persistante devant un tiers	Négligences actives
			Climat de violence latent	Négligences passives
				Dysfonctionnement dans la gestion de la situation financière
				Violences physiques

NOM ..... PRÉNOM ..... EVALUATEUR ..... DATE .....