eva Tutelles

Ensemble Vers l'Autonomie

PROJET DE SERVICE 2021-2026

Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Siège social 5B Chemin de la Dhuy CS 40338 38244 MEYLAN

Sommaire

PREAMBULE **4**

INTRODUCTION **5**

I. L'ASSOCIATION E.V.A TUTELLES **6**

A. L'HISTOIRE D'E.V.A 6

B. LE PROJET ET LES VALEURS PORTEES PAR LE SERVICE 6

1. Faire corps avec les capacités des personnes protégées *6*

2. Maintenir l'hypothèse de l'autonomie décisionnelle *7*

3. Adopter une démarche de production collective *8*

II. LA MISSION DU SERVICE : L'EXERCICE DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS **9**

A. LE CADRE JURIDIQUE 9

1. La loi du 5 mars 2007 ..... *9*

2. La loi du 23 mars 2019 ..... *10*

3. Les sources internationales du droit de la protection juridique des majeurs *10*

B. LES TYPES DE MESURES 11

1. La sauvegarde de justice *11*

2. La curatelle *11*

3. La tutelle *12*

4. Les mandats ad 'hoc *12*

5. La mesure d'accompagnement judiciaire *12*

C. LES PROFILS DES PERSONNES PROTEGEES 12

D. L'EXERCICE DU MANDAT AVEC LA PERSONNE PROTEGEE 14

1. Une approche capacitaire *14*

2. La participation des personnes protégées au service *17*

E. LE TRAVAIL EN RESEAU 18

III. LES RESSOURCES – UNE ORGANISATION AU SERVICE DES PERSONNES PROTEGEES **20**

A. RESSOURCES HUMAINES 20

1. L'organigramme *20*

2. Les différentes fonctions et leurs interactions *20*

a) Le siège 20
(1) La Direction Générale 20
(2) Le service des ressources humaines 21
(3) Le service comptable et financier 21
(4) Le juriste 21
b) Les antennes et les bureaux 22
(1) Le trinôme 22
(2) Le mandataire référent 23
(3) Le directeur d'antenne 24
3. L'emploi, les compétences et la formation continue 24
4. Le dialogue social et la maîtrise des conditions de travail 25
B. MOYENS MATERIELS ET TECHNIQUES 26
1. La cartographie des antennes et des bureaux 26
2. Le matériel informatique et le logiciel métier 26
C. RESSOURCES FINANCIERES 27
1. La Dotation Globale de Financement annuelle 27
2. La participation financière des personnes protégées 27
IV. L'EVALUATION ET L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 28
A. LA DEMARCHE QUALITE 28
1. La démarche d'amélioration continue de la qualité 28
2. La réflexion éthique 29
B. LES ECHEANCES EVALUATIVES 29
V. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION (2021-2026) 30
A. AMELIORER L'ANTICIPATION DE LA PERTE DE CAPACITE D'EXPRESSION 30
B. AMPLIFIER LE TRAVAIL DE REFLEXION AVEC LES PERSONNES PROTEGEES 31
C. DIVERSIFIER L'OFFRE DE FORMATION 31
D. RENFORCER LES MOYENS DE COMMUNICATION ET LA VISIBILITE DE L'ASSOCIATION 32
..... 33
..... 34
..... 34

Préambule

L'association EVA Tutelles, créée depuis sept ans, s'est construite pour former une structure dont la mission est d'assurer la protection des majeurs qui présentent des difficultés à agir par leurs propres moyens.

L'enjeu est de considérer ces personnes comme des personnes capables, mais capables autrement.

Tous les acteurs d'EVA Tutelles sont aux côtés des personnes protégées pour gérer ou les aider dans les démarches administratives, juridiques voire personnelles….

Leur dévouement et leur professionnalisme font leur quotidien.

Le projet de service a été élaboré pour rappeler la mission de chacun dans le respect de la dignité de la personne.

Il est le fruit de réflexions et de convictions qui respectent le cadre juridique et l'environnement médico-social dans lesquels notre association évolue.

Ce document est en quelque sorte un « fil conducteur » qui rappelle à la fois les spécificités d'E.V.A Tutelles mais aussi le cadre dans lequel l'association travaille tant dans les domaines administratifs que juridiques.

Son implantation géographique permet de couvrir une grande partie du département de l'Isère.

Il ouvre également les perspectives d'évolution de l'association dans son domaine.

Je laisse à chacun le soin de découvrir ce document riche d'informations et plein d'espoir pour l'avenir.

Jean-Pierre BASSET

Président

Introduction

Qu'est-ce que le projet de service ? quelles sont ses finalités ?

Ensemble Vers l'Autonomie (E.V.A Tutelles), en tant que service mettant en œuvre des mesures de protection juridique des majeurs au sens de l'article L312-1 I 14° du code de l'action sociale et des familles, est soumis au respect de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Dans ce cadre, l'élaboration d'un projet de service est exigée[1].

Au-delà de cet impératif légal, E.V.A Tutelles se saisit de l'opportunité qui lui est ainsi offerte pour expliciter les objectifs qu'elle déploiera en matière de qualité des prestations fournies aux personnes protégées ainsi qu'en matière de modalités d'organisation et de fonctionnement, au cours des cinq prochaines années.

Ce projet de service entend poursuivre trois finalités :

- Inscrire sa conception dans une **démarche dynamique**, en associant les parties prenantes à sa mise en œuvre. Pour être efficiente, celle-ci doit en effet mobiliser les équipes,
- Constituer un **document de référence** pour ces dernières, les personnes protégées, leurs proches et l'ensemble des partenaires et interlocuteurs de l'association,
- Être un **document évolutif** dont le déploiement fera l'objet d'un suivi et d'amendements réguliers afin de refléter le plus justement possible les valeurs et les objectifs de la structure.

L'élaboration du projet de service : quels acteurs impliqués ? quelle méthode employée?

La démarche d'élaboration du projet de service s'est déclinée durant 4 mois et a mobilisé un comité de pilotage (COPIL) constitué : de la direction générale, des directrices des trois antennes de Bourgoin-Jallieu/Pont-Evêque, Moirans/La Côte Saint André et Meylan/Vizille, de la responsable des ressources humaines, de la responsable qualité, de la responsable administrative et financière et de la juriste.

Le COPIL a adopté une démarche-projet rythmée par des rendu-comptes réguliers.

Les choix opérés devaient répondre aux trois dimensions que le projet de service avait à comporter :

- Une **dimension descriptive** de l'existant correspondant à l'organisation et au fonctionnement actuel
- Une **dimension projective** des objectifs posés en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu aux personnes protégées en lien avec les valeurs portées
- Une **dimension stratégique** permettant de dessiner le chemin à parcourir pour atteindre les buts recherchés, en précisant les moyens à déployer et les étapes à respecter.

[1] Article L311-8 du CASF dispose que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement […] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».

I. L'Association E.V.A Tutelles

A. L'histoire d'E.V.A

Le 14 février 2014, le Conseil d'administration de l'association CAP FAMILLES a décidé de céder l'activité de son service tutelles en Isère et en Haute-Savoie à une nouvelle association.
En effet, le développement continu de l'activité liée à la protection juridique des majeurs depuis 1988, a fait émerger la nécessité de bâtir une entité autonome totalement dédiée à ce projet.

C'est ainsi que l'Association Ensemble Vers l'Autonomie (E.V.A) a été créée le 7 mars 2014. Le service MJPM s'est rapidement structuré afin de disposer d'une gouvernance associative, d'un siège social comprenant des fonctions supports pour répondre à ses besoins stratégiques, logistiques et administratifs et assurer la continuité de la mission exercée auprès des personnes protégées.

Le déploiement des activités d'E.V.A Tutelles sur l'ensemble du département de l'Isère favorise son ancrage territorial et lui assure l'accès à de nombreux acteurs institutionnels, administratifs, sociaux et associatifs, offrant par là-même l'occasion de promouvoir son projet.

B. Le projet et les valeurs portées par le service

1. Faire corps avec les capacités des personnes protégées

Le prononcé d'une mesure de protection juridique est un acte judiciaire grave, chargé d'une forte symbolique sociale. En ce sens, il est susceptible d'enclencher un mécanisme de disqualification des personnes, considérées dès lors comme incapables de délibérer et d'agir par et pour elles-mêmes.
Or, sauf exception, la protection juridique ne porte pas atteinte à la capacité de jouissance des personnes mais a pour vocation d'organiser leur capacité d'exercice de manière graduée et personnalisée [2].
E.V.A Tutelles considère que les personnes protégées demeurent capables, mais capables autrement, rappelant que chacun est porteur d'une vulnérabilité fondamentale qui le structure communément en tant qu'individu, sous des aspects et des degrés divers. La personne protégée amène ainsi avec elle tout ce qui la compose et la rend singulière : ses forces et ses faiblesses.

Envisagée comme une nouvelle catégorie de l'action publique, la notion de vulnérabilité renvoie donc à celle de fragilité, d'une difficulté à disposer des capacités nécessaires pour faire face au monde extérieur.

Bien que tous les acteurs du secteur social et médico-social aient en partage la vulnérabilité des publics auprès desquels ils interviennent, l'activité des MJPM est dotée de caractéristiques spécifiques. En effet, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs exercent une contrainte sur les personnes qui bénéficient, certes d'une protection de leurs biens et/ou de leurs personnes, mais qu'elles n'ont bien souvent pas choisie. Celles-ci peuvent dès lors avoir le sentiment d'être maintenues dans une position de « dominés »[3]. Les autres artisans du champ social et médico-social déploient quant à eux un processus *d'accompagnement* résultant d'une relation contractualisée avec l'accompagnant.

La mesure de protection met en œuvre une forme de « collaboration contrainte[4] » entre la personne et le MJPM. La relation interpersonnelle s'établissant alors n'est pas contractuelle mais judiciairement

[2] Critère et définition de l'accompagnement dans la Protection Juridique des Majeurs, texte commun ANDP, FNMJI, FNAT, UNAF, UNAPEI, ANMJPM.
[3] V. DEMASSIET, *La réflexion éthique et l'exigence d'empowerment en santé mentale*, Protéger les majeurs vulnérables - Place à l'éthique vol.4, K.LEFEUVRE et S.MOISDON-CHATAIGNER Hygée éditions, p. 147.
[4] B.EYRAUD, *Protéger et rendre capable, la considération civile des personnes très vulnérables*, Erès éditions.

instaurée ; il n'y a donc pas de réciprocité d'engagement. Le MJPM compose avec la volonté incertaine, flottante voire indiscernable de la personne, avec l'obligation de tenir le mandat quel que soit le degré de coopération possible avec celle-ci. Il est cependant possible que l'action du MJPM produise des effets comparables à ceux recherchés en matière d'accompagnement social. « En ce sens, l'accompagnement est alors un moyen et non une finalité de l'activité tutélaire ».

L'Association adhère ainsi à la définition du Groupement des services tutélaires de l'Ouest (GESTO), indiquant que l'accompagnement de la personne dans le cadre de la protection juridique « vise principalement à consolider certains actes juridiques, à vérifier l'existence d'un consentement et la manifestation de ce dernier et à aider la personne à faire valoir ses droits fondamentaux ».

Comment faire pour protéger une personne particulièrement vulnérable sans la réduire à cette seule dimension ?

Cette question occupe en continu la réflexion éthique menée au sein de l'Association.

En ne considérant un individu qu'au regard de ses seules fragilités, le danger serait de transformer la relation d'aide ou de protection en une relation de toute puissance[5]. L'exercice du mandat par le MJPM pourrait alors n'être guidé que par la recherche « du meilleur intérêt » de la personne et d'une limitation des risques qu'elle pourrait encourir, au détriment de son identité et de sa liberté de choix.

E.V.A Tutelles s'attache à diffuser à l'ensemble de ses équipes une vision différente de l'exercice de la protection juridique. Les professionnels sont ainsi incités à nommer les manques, à les reconnaître pour souligner en regard les capacités, la marge d'autonomie encore présentes et ainsi ne pas réduire la personne à ses seules failles. Il s'agit d'apprécier chaque personne protégée à la lumière de ses droits fondamentaux pour lui conserver son être et la pleine reconnaissance de sa citoyenneté.

À travers l'ensemble des travaux éthiques menés au sein de l'Association et des outils élaborés, les professionnels sont enjoints à ne pas présumer d'une impuissance des personnes protégées mais à considérer qu'elles sont les agents du changement qu'elles peuvent vouloir pour elles-mêmes.

2. Maintenir l'hypothèse de l'autonomie décisionnelle

En corollaire de cette approche holistique[6] de chaque personne protégée, une autre valeur cardinale pour l'Association : préserver et encourager l'autonomie décisionnelle.
L'autonomie « auto-nomos », dans son sens classique, peut se définir comme le fait d'être soi-même l'auteur de ses propres lois, de ses propres choix de vie.

Dans le code civil, les notions de protection et d'autonomie sont superposées. L'article 415 en est l'illustration en ce qu'il dispose que « les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire.

Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci ».

Les deux notions peuvent paraitre antinomiques et illustrent le caractère a priori aporétique[7] de la protection juridique des majeurs : comment concevoir qu'une contrainte édictée sur autrui par le droit puisse être un facteur d'émancipation individuelle et de réappropriation d'une autonomie perdue ?

[5] Aurélien DUTER, *Le regard du philosophe : dilemmes éthiques pour les acteurs de l'accompagnement du majeur protégé* in Protéger les majeurs vulnérables – Place à l'éthique ! précité, p.205.
[6] Qui s'intéresse à son objet dans sa globalité.
[7] Contradiction insoluble qui apparaît dans un raisonnement.

E.V.A Tutelles embrasse l'idée selon laquelle la personne à protéger n'est pas objet mais sujet de sa protection. Le choix alors opéré consiste à rétablir une forme d'équilibre en conservant au profit de la personne protégée, quelque soit le régime juridique de protection, l'initiative de décider par et pour elle-même. La mesure de protection entraîne une limitation de la capacité juridique d'exercice mais, à l'intérieur de celle-ci, la personne ne doit pas subir, autant que possible, d'entrave à la mise en œuvre de ses capacités concrètes (les capacités intrinsèques de la personne sur lesquelles s'adosse, pour partie, l'action de consentir). Cette idée va au-delà de la simple participation de la personne, dont le consentement formel serait recherché pour toute une série d'actes. La conception que le service entend porter consiste à respecter et défendre son autonomie morale c'est-à-dire son aptitude à conduire sa vie selon ses propres finalités, valeurs ou préférences.

En situation de travail, cette valeur centrale se trouve en prise avec l'altération des facultés de la personne. Sa mise en œuvre tangible est donc envisagée tout au long de la mesure à travers notamment le travail d'évaluation réalisé par le MJPM.

Dans ce cadre, l'autonomie peut être conçue comme revêtant deux dimensions. La première, dite exécutionnelle recouvre, d'une part, les capacités fonctionnelles d'ordre matériel (disposer des moyens économiques) et cognitif (prendre en compte différentes informations, mettre en balance, calculer) et, d'autre part, les capacités de jugement. La deuxième dimension de l'autonomie est politique. Il s'agit, en cas de retrait des personnes de la vie civile et de la vie sociale de faire valoir leur place et leurs droits[8].

Le législateur lui-même soutient l'idée selon laquelle la personne protégée doit décider par et pour elle-même en lui réservant des sphères d'autonomie claires (les actes strictement personnels de l'article 458 du code civil), en mettant en œuvre une autonomie graduée (article 459 du code civil) ou en préservant des domaines spécifiques (le choix de la résidence et des relations personnelles, la santé, le mariage, le PACS)[9].

Dans la pratique, pour les MJPM, la recherche et le respect de l'autonomie décisionnelle d'une personne protégée, dont la volonté, en raison de l'altération des facultés, peut être fluctuante, incertaine, prend du temps et suppose de nouer une relation de confiance. Ce principe oblige également à se distancier de ses propres normes morales et représentations du Bien pour laisser uniquement place à la volonté de la personne protégée.

C'est cela qu'E.V.A Tutelles promeut en mettant en œuvre une approche capacitaire de l'exercice des mesures de protection (cf. infra).

3. Adopter une démarche de production collective

E.V.A Tutelles s'envisage comme une structure « apprenante », fondant son intervention sur les principes d'interactivité, de réflexivité, de flexibilité et de partage. Le service veille ainsi à mener ses projets, qu'ils soient tournés vers les personnes protégées ou les salariés, en recourant à une démarche de production collective.
L'association des personnes, en fonction de la nature des projets, est alors graduée pour aller de la consultation à la co-construction en passant par la concertation. L'objectif est ainsi de susciter l'adhésion de toutes en les impliquant directement dans les projets qui les concernent et en les responsabilisant. Il s'agit également de disposer de mécanismes ajustés aux besoins et aux attentes de tous.

---

[8] B.EYRAUD, *Réguler l'intervention sur autrui, une mise en perspective des enjeux sociaux du droit des incapacités*, In : *l'information psychiatrique*, avril 2014, volume 90, p 247 à 252.
[9] N.PETERKA, A. CARON-DEGLISE, F.ARBELLOT, Protection de la personne vulnérable – Protection judiciaire et juridique des mineurs et des majeurs, 5e édition, p.316.

Les salariés sont ainsi considérés comme acteurs de la transformation de leurs agirs professionnels. Ils sont régulièrement mobilisés pour construire les évolutions de l'organisation qui les concernent. Leur participation peut ainsi être directe, à travers la création de groupes de travail concernant l'identité ou la pratique professionnelle (ex : l'élaboration de référentiels métier, l'organisation de l'accueil des publics…). Cette contribution a aussi pu prendre la forme, plus récemment, de l'envoi de questionnaires sur le travail à distance en période de crise sanitaire. Au-delà de ces instances ponctuelles, la participation des salariés est encouragée en continue, ces derniers étant appelés à transmettre leurs observations, leurs idées et besoins auprès de l'encadrement qui fait preuve d'une écoute active.

Les informations ainsi recueillies sont prises en compte pour définir les orientations stratégiques de l'Association en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail et de la qualité d'exercice des mandats.

E.V.A Tutelles tend également à appliquer ce principe de production collective dans son rapport avec les personnes protégées. Les dispositions du code civil et celles issues de la loi du 2 janvier 2002 insistent sur la nécessité de les faire participer non seulement à l'exercice de leur mesure mais aussi au fonctionnement du service. Fonder l'exercice de la protection juridique sur la seule vision des professionnels présente le risque d'adopter un fonctionnement décorrélé des besoins et des attentes des personnes protégées. Ce sont en effet ces dernières qui éprouvent la mesure décidée par l'autorité judiciaire, quelque que fut leur souhait propre.

Dans ces circonstances, E.V.A Tutelles porte une attention particulière aux avis et aux expériences vécues par les personnes protégées, considérant que cette matière constitue un savoir précieux. Cette idée s'inscrit dans le prolongement du postulat selon lequel les personnes protégées disposent toujours de la capacité de faire et d'exprimer des choix pour elles-mêmes.

II. La mission du service : l'exercice de la protection juridique des majeurs

A. Le cadre juridique

Depuis une quinzaine d'années, plusieurs réformes viennent modifier en profondeur les dispositifs et les principes qui sous-tendent la protection juridique des majeurs. Ce mouvement est alimenté par de nombreux travaux de réflexion et par les évolutions du droit international. E.V.A Tutelles cherche à tirer avantage de ce mouvement législatif pour réinterroger sa structure et ses principes.

1. La loi du 5 mars 2007

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a constitué le 1er acte fort cette mutation législative. Ce texte a poursuivi trois objectifs fondamentaux :

- La délimitation plus stricte du champ des mesures de protection juridique des majeurs,
- Le renforcement des droits de la personne majeure protégée,
- La professionnalisation des personnes extérieures à la famille, chargées des mesures de protection juridique.

La loi du 5 mars 2007 a renforcé les principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité de la protection juridique, déjà affirmés par la loi du 3 janvier 1968 (loi n°68-5, 3 janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs) mais qui avaient perdu de leur efficience.

- **Le principe de nécessité** : une mesure de protection juridique ne peut être ordonnée, aux termes de l'article 428 du code civil « qu'en cas de nécessité », c'est-à-dire dans les seuls cas où

l'altération des facultés mentales ou corporelles rend nécessaire le fait qu'une personne soit assistée ou représentée. Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire [10].

- **Le principe de subsidiarité** : ce même article 428 pose le principe de subsidiarité des mesures de protection judiciaire. Un système en cascade est mis en œuvre, la mesure de protection judiciaire constituant le dernier recours lorsqu'aucun autre dispositif plus souple et non incapacitant ne peut être envisagé (règles du droit commun de la représentation et notamment des régimes matrimoniaux ; mandat de protection future).
- **Le principe de proportionnalité** : ce principe, contenu au dernier alinéa de l'article 428 du code civil, est complémentaire aux principes de nécessité et de subsidiarité. La mesure doit être individualisée et proportionnée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de l'intéressé.

2. La loi du 23 mars 2019

La loi du 23 mars 2019 de programmation et de réforme pour la justice vient compléter la loi de 2007. En effet, après l'affirmation des principes directeurs vient la recherche d'un meilleur équilibre entre la protection et le respect de la personne vulnérable. La loi du 23 mars 2019 reprend plusieurs propositions du rapport de mission interministérielle piloté par Anne Caron Déglise [11] qui entendait conduire une réflexion sur « l'exercice des droits fondamentaux des majeurs protégés, les discriminations qu'ils subissent et sur le respect de leur volonté personnelle et patrimoniale »[12].
Avec cette réforme, un mouvement de déjudiciarisation est à l'œuvre. En effet, l'autorisation préalable du juge est supprimée concernant la réalisation de plusieurs actes de gestion du patrimoine des personnes protégées, ce qui place les MJPM en première ligne dans la prise de décision et nécessite de renforcer la traçabilité du processus décisionnel de celles-ci.

Dans le souci de renforcer le respect des droits fondamentaux de la personne protégée, la loi lui restitue certaines libertés (droit de voter, de se marier, d'accepter la rupture du lien matrimonial…).

E.V.A Tutelles s'attache à respecter ce cadre légal et à promouvoir les droits des personnes. Pour les professionnels, cela passe par la maitrise des dispositions en vigueur et la promotion des capacités des personnes protégées.

3. Les sources internationales du droit de la protection juridique des majeurs

E.V.A Tutelles est attentive aux réflexions et évolutions européennes et internationales du droit de la protection des majeurs car elles influencent les principes applicables à la matière ainsi que l'éventail des dispositions légales internes.
La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, entrée en vigueur en France le 20 mars 2010, en est une illustration. Cette dernière entend « promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et […] promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque » (article 1er alinéa 1er de la Convention internationale pour les droits des personnes handicapées), ainsi que garantir aux personnes handicapées la jouissance « de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres » (article 12 alinéa 2 de la CIDPH).

---

[10] Article 415 du code civil.
[11] A.CARON-DEGLISE, Rapport de mission interministérielle, *L'évolution de la protection juridique des personnes : reconnaître, soutenir et protéger les personnes les plus vulnérables*, septembre 2018.
[12] Lettre de mission, Rapport interministérielle, A. CARON-DEGLISE, p.6.

Cette convention s'inscrit de plus en plus dans les réflexions concernant les droits fondamentaux des personnes les plus vulnérables.

Le souci pour les droits civils des personnes handicapées se traduit ici par une exigence de non-discrimination. Une égale reconnaissance de la capacité juridique de tous est dès lors affirmée. E.V.A tutelles s'inspire de ces réflexions qu'elle mobilise au soutien des valeurs qu'elle porte et qu'elle met en œuvre dans l'exercice de chacune des mesures qui lui sont confiées.

B. Les types de mesures

Lorsqu'il apparait qu'une personne est dans l'incapacité 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, elle peut bénéficier d'une mesure de protection juridique. Les principes de nécessité, subsidiarité et proportionnalité conduisent à une gradation dans les mesures qui peuvent être prononcées. E.V.A Tutelles est ainsi amenée à exercer, après décision du juge des contentieux de la protection, des mesures de sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, des mandats ad 'hoc ou des mesures d'accompagnement judiciaire.

1. La sauvegarde de justice

La sauvegarde de justice est une mesure, par nature, temporaire qui peut être prononcée de façon provisoire pour la durée de l'instance ou en tant que mesure de protection autonome qui ne peut alors excéder un an renouvelable une fois. Conformément aux dispositions de l'article 435 du code civil, la personne protégée conserve en principe la pleine capacité d'exercice de ses droits. Mais le juge peut désigner un mandataire spécial à l'effet d'accomplir un ou plusieurs actes déterminés, même de disposition, rendus nécessaires par la gestion du patrimoine de la personne protégée ou touchant à la protection de sa personne.
Dans ce cadre, le MJPM, qui n'intervient que pour un ou des actes déterminés, participe de la mise en œuvre des principes de proportionnalité et d'individualisation de la mesure. Le besoin de protection de la personne étant limité, l'intervention du MJPM est circonscrite. E.V.A Tutelles veille ainsi à ne pas excéder les limites de son mandat tout en profitant du cadre offert par la sauvegarde de justice pour évaluer les capacités de la personne et fournir au juge les éléments lui permettant de déterminer si une mesure de protection plus contraignante est nécessaire ou non.

2. La curatelle

Comme le prévoit l'article 440 du code civil, la curatelle est un régime d'assistance visant à protéger la personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile. Le juge fixe la durée de la mesure qui ne peut, en principe, excéder cinq ans.
L'exercice de cette mesure est peut-être celui au travers duquel s'incarne et se discute le plus vivement l'hypothèse du maintien de l'autonomie décisionnelle des personnes protégées.

Dès l'ouverture de la mesure, la personne protégée et le MJPM se trouvent liés par une « collaboration contrainte » (cf. supra). E.V.A Tutelles s'attache ici à écarter, autant que possible, le risque de disqualification de la personne protégée en mettant en œuvre une approche dynamique et promotionnelle de ses capacités. Il s'agit de faire le diagnostic de ce qu'elle peut faire seule, pour lui converser et souligner son pouvoir d'agir.

L'esprit des textes incite à considérer que la personne protégée reste l'ultime décisionnaire puisqu' elle doit être informée et participer à toutes les décisions importantes la concernant avec l'exigence de

cosignature[13]. E.V.A Tutelles tend à aller au-delà de cette idée en considérant la personne protégée comme capable d'initier les actes qu'elle souhaite pour elle-même. Le MJPM a alors pour rôle de soutenir sa volonté en arbitrant non pas sur l'opportunité de l'acte mais sur sa légalité et sa faisabilité budgétaire et matérielle.

3. La tutelle

Selon les dispositions combinées des articles 425 et 440 du code civil, la tutelle peut être prononcée pour une personne qui doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile en raison de l'altération de ses facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté. En raison de sa portée, et en application des principes de nécessité, subsidiarité, et proportionnalité, la tutelle ne peut être mise en œuvre que si une mesure moins contraignante ne peut suffire à assurer une protection.
Même dans ce cadre de prise de décision substituée, E.V.A Tutelles part de l'hypothèse que la personne protégée conserve des capacités concrètes et qu'il convient de rechercher ses choix et ses préférences. L'objectif est que la décision portée par la personne chargée de la mesure de représentation soit la plus proche possible de ce que la personne protégée aurait décidé pour elle-même si elle avait été en capacité de s'exprimer.

4. Les mandats ad 'hoc

E.V.A Tutelles peut être désignée en qualité de curateur ou tuteur ad'hoc en cas de conflit d'intérêts, entre la personne chargée d'exercer la mesure et la personne protégée, ou d'impossibilité d'agir[14] (ex : éloignement géographique entre le lieu d'exercice du mandat et un bien, propriété de la personne protégée, qu'elle souhaiterait vendre). Même dans ce cadre, restreint à un ou plusieurs actes déterminés, les professionnels de l'Association s'attachent à mettre en œuvre les valeurs de prise en compte des capacités de la personne protégée et de promotion de son autonomie décisionnelle.

5. La mesure d'accompagnement judiciaire

E.V.A Tutelles exerce quelques mesures d'accompagnement judiciaire. Cette mesure diffère de celles précédemment abordées car elle n'entraîne aucune incapacité juridique. Elle peut être prononcée après l'échec d'une mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP). Le mandataire perçoit alors les prestations sociales sur un compte ouvert au nom de la personne et doit les gérer dans son intérêt en tenant compte de son avis et de sa situation familiale.
À la différence des mesures de protection juridique, le mandataire exerce alors une action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales[15].

C. Les profils des personnes protégées

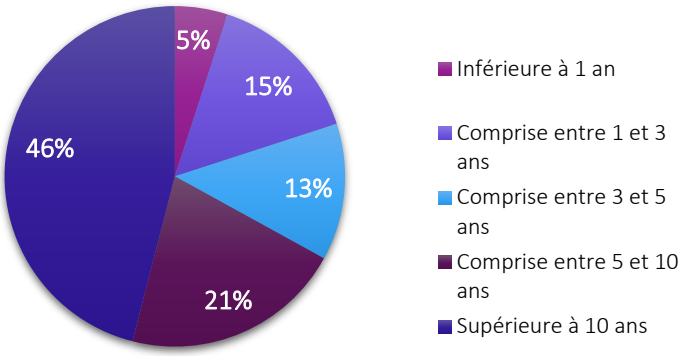
E.V.A Tutelles exerce près de 2200 mesures sur l'ensemble du département de l'Isère, couvrant de fait une grande variété de profils. L'analyse des caractéristiques socio-démographiques des personnes offre l'occasion de mieux cerner le contexte dans lequel se déploie l'activité de protection du service ; elle peut également renseigner les MJPM, dans leur travail de collecte d'informations et d'évaluation, sur ce qui constitue l'environnement des personnes protégées.

[13] H. de RICHEMONT, Rapport du Sénat n°212, 7 février 2007 p.180.
[14] Article 455 du code civil.
[15] Article 495-7 du code civil.

- Une majorité de mesures d'assistance s'inscrivant dans la durée

Les mesures confiées au service sont pour 73% des curatelles renforcées, 20 % des tutelles et 4 % des curatelles simples. Les autres types de mesures représentent 3 % de l'activité.

Ancienneté de prise en charge des mesures de protection



La présence majoritaire des mesures en régime d'assistance, est contrebalancée par la prégnance du phénomène de chronicisation des mandats. 67% des mesures de protection sont en effet prises en charge par le service depuis plus de 5 ans. L'irréversibilité marquant certaines pathologies fréquemment retrouvées (maladies neuro-dégénératives notamment, déficience intellectuelle, troubles autistiques) ne laisse que peu de place à l'hypothèse d'un retour au droit commun via le prononcé d'une mainlevée.

Le souhait de ne pas enserrer de manière indéterminée les personnes dans un cadre juridique incapacitant se heurte ici à la réalité de leur condition personnelle.

La principale cause entraînant une cessation de la mesure reste donc le décès de la personne protégée (59 %), puis la mainlevée (25 %) et enfin le transfert au profit d'un membre de la famille ou un autre professionnel (16 %).

- Un profil plutôt masculin

Les personnes protégées sont pour 57 % des hommes et 43 % des femmes. La proportion d'hommes pour lesquels une mesure de protection est exercée par E.V.A Tutelles tend à augmenter. Les femmes ne deviennent majoritaires qu'après 80 ans. L'âge moyen des personnes s'établit à 56 ans.

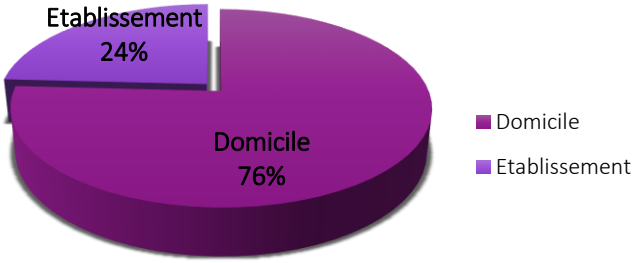
Répartition des personnes protégées selon leur âge

Tranche Age	F	M	Total
< 21 ANS	2	13	15
21 - 30 ANS	60	79	139
31 - 40 ANS	72	164	236
41 - 50 ANS	156	228	384
51 - 60 ANS	206	296	502
61 - 70 ANS	181	264	445
71 - 80 ANS	103	128	231
81 - 90 ANS	90	35	125
91 - 100 ANS	43	7	50
Total	913	1214	2127

La part de la population âgée de plus de 61 ans s'élève à plus de 40 % de l'ensemble du public suivi par le service. Les personnes dépendantes sont présentes en nombre ce qui entraîne la nécessité, pour les professionnels, d'être aguerris aux mécanismes d'aide humaine et financière disponibles. Les MJPM font aussi régulièrement face à la tension entre le libre choix du lieu de vie et les risques qui peuvent être liés au maintien à domicile.

- Des personnes résidant essentiellement dans un lieu de vie autonome et disposant de revenus limités

Répartition Domicile/Etablissement



Les personnes protégées suivies par E.V.A Tutelles vivent pour la grande majorité (76%) à domicile en étant locataires (75%), propriétaires (9%), hébergées par leurs familles (6%), dans un foyer logement (4%) ou dans un dispositif d'accueil familial (2%). Le fait d'exercer la mission de protection juridique auprès de personnes qui ne sont pas accueillies en structure a une incidence sur la nature des projets qu'elles souhaitent mettre en œuvre (déménagement, achat, vente d'un bien) et donc sur le nombre de mesures d'assistance ou de représentation que les MJPM doivent accomplir.

Les personnes vivant en établissement, soit plus de 24% des personnes suivies par le service, sont pour près de la moitié accueillies dans un EHPAD (48%). Elles sont sinon logées dans un établissement ou un service pour personnes handicapées (40%), un établissement hospitalier (7%), un Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (4%) ou un centre pénitentiaire (1%).

Près de 70% des personnes protégées suivies par E.V.A Tutelles résident en dehors de l'agglomération grenobloise dans des territoires semi-urbains ou ruraux. L'accès aux services publics ou aux divers acteurs susceptibles d'intervenir dans leur parcours de vie peut être plus complexe en raison d'un éloignement géographique, de difficultés de transports et d'une offre de services réduite. Le travail d'identification des ressources propres à chaque territoire mené par l'Association, à travers ses différentes antennes et les bureaux, favorise ici les interactions entre les personnes protégées et les acteurs clés pour satisfaire leurs besoins et appuyer la réalisation de leurs projets.

Les personnes protégées pour lesquelles E.V.A Tutelles se voit confier l'exercice de leurs mesures sont majoritairement à la retraite (30%) ou perçoivent une Allocation adulte handicapé (29%). La proportion de personnes percevant cette allocation tend à augmenter.

D. L'exercice du mandat avec la personne protégée

L'exercice des mesures de protection confiées à E.V.A Tutelles se décline dans le respect de ses valeurs, qu'elle entend défendre et qui tiennent à la considération des personnes telles qu'elles sont et à la valorisation de leur autonomie décisionnelle.

1. Une approche capacitaire

L'existence du mandat de protection ne doit pas conduire à envisager la personne comme dépourvue de toute aptitude à décider par et pour elle-même. De fait, la capacité d'une personne ne se réduit pas à sa seule dimension juridico-administrative.

E.V.A Tutelles propose donc aux personnes protégées de travailler avec elles à la redécouverte et au renforcement de leurs capacités concrètes.
Les professionnels combinent ainsi une approche dynamique et promotionnelle des capacités de chaque personne protégée.

Il est question, d'une part, d'apprécier ce que la personne peut faire seule et de lui conserver son pouvoir d'agir. Et cela, à la différence d'une approche substitutive qui ne se centrerait que sur les conséquences d'une inaction ou d'un refus.
Il importe, d'autre part, d'indiquer à la personne qu'elle peut faire seule et souligner son pouvoir d'agir. Et cela, à la différence d'une approche déficitaire se centrant sur les carences à combler ou les « écarts» à corriger.

Dans la pratique, cette approche positive des capacités de la personne se décline de plusieurs manières.

- Le respect de la volonté et la recherche du consentement des personnes protégées

En droit, le consentement est une traduction juridique de la volonté. La matière première avec laquelle le MJPM compose est la volonté de la personne protégée, comme manifestation de sa puissance d'agir et dont il soutient la traduction au plan juridique. En cela, la volonté, et son pendant juridique, le consentement, même émis dans un contexte de particulière vulnérabilité, même a priori déraisonnables doivent être, au commencement, pris en compte et ne pas faire immédiatement l'objet d'une mise à l'écart.

C'est pourquoi, dès le prononcé de la mesure, E.V.A Tutelles effectue un travail de collecte, proportionné et non-intrusif, visant à cerner les choix, les préférences, les attentes de la personne protégée comme autant de manifestations de sa volonté (établissement du DIPM, conduite d'entretiens).

Le mandataire judiciaire l'invite à formuler ce qu'elle souhaite pour elle-même et ce quelle que soit la nature de la mesure de protection. Il s'agit ainsi de saisir la personne au plus près de ce qu'elle est et de ce qui lui importe.

Quel que soit le périmètre d'intervention défini dans le mandat de protection, il est essentiel de laisser la personne déterminer les priorités qu'elle entend se fixer et de mettre alors en œuvre la mission d'assistance ou de représentation.

Pour être juridiquement valable, son consentement doit être libre et éclairé. Or l'existence de la mesure de protection peut laisser à penser que l'altération médicalement constatée, à l'origine de son prononcé, est de nature à empêcher l'expression même de la volonté de la personne.

E.V.A Tutelles considère toutefois que la personne protégée est susceptible de conserver des capacités lui permettant de donner ou non son consentement à un acte. Le rôle du mandataire judiciaire consiste alors à soutenir son processus décisionnel afin qu'elle dispose de tous les éléments lui permettant d'exprimer sa volonté et de consentir librement et de manière éclairée.

- La mise en œuvre du devoir d'information

Parce que de la qualité de la volonté dépend celle du consentement de la personne protégée, l'information dont elle dispose pour se déterminer est essentielle. Dans la lignée des travaux interministériels menés en 2018, E.V.A Tutelles considère donc qu'il est important d'instituer et de consacrer un principe général d'information de la personne, pierre angulaire de la mesure de protection[16].

[16] A.CARON-DEGLISE, Rapport de mission interministérielle, *L'évolution de la protection juridique des personnes – reconnaître, soutenir et protéger les personnes les plus vulnérables*, p.56 et suivants.

Le code civil établit un devoir d'information auquel est tenu le MJPM envers la personne protégée [17]. L'Association réaffirme ce principe dans sa charte des droits et libertés de la personne protégée. En prévoyant, en son article 6, que « la personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la procédure de mise sous protection, les motifs et le contenu d'une mesure de protection, le contenu et les modalités de l'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de la procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du MJPM, en particulier s'il s'agit d'un service ».

Sa mise en œuvre en situation de travail suppose de répondre simultanément à une exigence de forme et de contenu.

En effet, pour être efficace, la transmission d'informations doit être ajustée aux capacités de la personne et tenir ainsi compte de la nature et de l'ampleur de l'altération de ses facultés mentales ou physiques pour définir la forme de communication la plus appropriée. E.V.A Tutelles s'attache ainsi à sensibiliser l'ensemble des professionnels à la nécessité de mettre à disposition des personnes protégées une information accessible et adaptée, de manière continue.

En conséquence, les temps d'entretien physique entre le MJPM et la personne protégée constituent un mode de diffusion de l'information parmi d'autres. Sur ce point, E.V.A Tutelles a construit une recommandation de bonnes pratiques dédiée à l'entretien téléphonique, ici conçu comme une méthode alternative de transmission de l'information aux personnes protégées. Cet outil s'inscrit dans la lignée de la recommandation de la Haute Autorité de Santé relative à la participation des personnes à l'exercice de leur mesure de protection qui prévoit que les professionnels adaptent le cadre des rencontres (lieu, fréquence, horaire, durée, contenu, personnes présentes…) pour favoriser la transmission de l'information et l'expression des personnes.

L'objectif est d'élaborer à moyen terme de nouvelles recommandations de bonnes pratiques pour aboutir à la constitution d'un corpus d'usages à disposition des professionnels dans leurs interactions avec les personnes protégées.

E.V.A Tutelles entend également systématiser la remise à la personne de comptes-rendus d'entretiens synthétisant le contenu des échanges avec le MJPM, les décisions arrêtées et offrant un espace d'expression au majeur afin de poursuivre la discussion.

Enfin, le service porte une attention particulière aux tiers avec lesquels les personnes protégées interagissent ; celle-ci revêt deux aspects.

D'une part, les professionnels qu'elles sont susceptibles de solliciter sont, pour certains, tenus de leur propre devoir d'information. Or, la forme de l'information (inadaptée aux capacités de compréhension) et son contenu (parcellaire, déconnecté de la situation concrète de l'individu) peuvent priver la personne protégée des conditions favorables à l'expression de sa volonté. Le regard du MJPM parait alors essentiel pour échanger avec celle-ci et l'aider à obtenir du professionnel une information complète et adaptée à ses capacités.

D'autre part, les personnes protégées sont régulièrement confrontées à des difficultés pour accomplir des démarches courantes ou accéder à des services publics car les tiers leur opposent la nécessité d'une présence simultanée du MJPM ou encore l'inéligibilité au dispositif concerné. E.V.A Tutelles s'attache en conséquence à informer les personnes protégées sur les actions qu'elles peuvent conduire seules ; elle travaille également à mieux faire connaitre des tiers, l'étendue de la capacité de jouissance que la loi réserve à celles-ci et ainsi, à leur permettre d'identifier plus précisément le champ d'intervention du MJPM. Des courriers relatifs aux sphères autonomes en matière civile et pénale ont ainsi été élaborés.

[17] Article 457-1 du code civil « la personne protégée reçoit de la personne chargée de sa protection, selon des modalités adaptées à son état et sans préjudice des informations que les tiers sont tenus de lui dispenser en vertu de la loi, toutes informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part ».

Ils sont notamment complétés par des réunions d'information organisées avec les différents partenaires.

Ces deux aspects poursuivent la même finalité : veiller à ce que la personne protégée dispose de l'espace suffisant pour agir par elle-même et accéder, comme n'importe quel autre citoyen, aux services de droit commun auxquels elle a droit.

- Le travail d'évaluation par le MJPM

En situation concrète de travail, il est possible de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse de départ selon laquelle la personne protégée est en mesure d'initier les transformations qui la concernent. Pour cela, les MJPM accomplissent un travail évaluatif s'inscrivant dans une logique de personnalisation de la mesure de protection aux capacités et besoins spécifiques de la personne considérée. Il ne s'agit pas ici de porter un jugement de valeur sur l'opportunité d'un acte, d'apprécier son caractère raisonnable au regard de conventions sociales standards.
L'évaluation va de pair avec la possibilité de laisser place à l'expérimentation et donc la prise de risque. En ce sens, le travail du MJPM est d'exercer une protection *juridique* de la personne et non pas de satisfaire un idéal fictif de protection absolue.

De fait, l'activité de protection ne saurait conduire à agir dans le but de prévenir tout aléa en imposant le respect de prescriptions d'ordre social, moral, sanitaires indiscutables. Cela reviendrait à nier l'identité de la personne protégée, à l'astreindre à une norme de comportements uniforme. Or pour éprouver son pouvoir d'agir celle-ci doit disposer d'un espace suffisant pour entreprendre, réussir, échouer, se tromper comme tout individu ; en exemple, la remise de l'excédent constitue en elle-même un processus d'expérimentation (fréquence, montant et modalités de remise…) à partir duquel le MJPM va engager son travail d'évaluation.

En effet, en dehors du risque de détérioration de l'état de santé de la personne, le risque de dégradation ou de déficit de sa situation budgétaire est un risque courant. Pour autant, il est important que le MJPM laisse à la personne le soin de définir ce qu'elle souhaite faire de cet excédent de gestion, sans arbitrer sur ses choix (par exemple : préférer fumer au fait d'acheter de la nourriture), après lui avoir transmis une information claire sur ses capacités budgétaires.

Le travail d'évaluation déployé par le MJPM tout au long de l'exercice de la mesure, vient nourrir son analyse sur la pertinence de cette dernière ou la nécessité de la réviser voire de la lever.

2. La participation des personnes protégées au service

La loi du 2 janvier 2002 prévoit l'obligation d'instaurer une participation des personnes protégées au fonctionnement du service. Au-delà de la nécessité de se conformer à une obligation légale, E.V.A Tutelles veille à mettre en œuvre une démarche interactive. Celle-ci se déploie dans le respect des dispositions légales[18], de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé relative à la participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, du schéma régional[19] en ce qu'il lie la participation des personnes protégées à la qualité de leur prise en charge.
Les dispositifs de participation proposés aux personnes protégées visent à identifier les points forts et les dysfonctionnements de l'organisation en place, de mieux calibrer l'offre de service à leurs besoins et attentes, de reconnaître celles-ci comme citoyennes car elles participent à la définition de l'intérêt

[18] Article L471-8 du code de l'action sociale et des familles ; Article D471-12 du décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales.
[19] Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Auvergne-Rhône-Alpes 2017-2021 – Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRDJSCS).

général à l'échelle du service ; ils contribuent aussi à valoriser leurs savoirs expérientiels, à éprouver concrètement l'utilité de ces derniers dans l'amélioration des pratiques des professionnels et in fine à renforcer leur estime à travers l'impact positif de leur action sur les conditions d'accueil et de suivi des personnes protégées.

Différents niveaux de participation sont déployés, de l'information à la co-construction. E.V.A Tutelles s'est, pour le moment, principalement centrée sur l'information des personnes, leur consultation et la concertation.

Le service a ainsi élaboré des supports, pour certains déclinés en Facile À Lire et à Comprendre (FALC), destinés à informer les personnes protégées sur leurs droits[20] ou sur les modalités de calcul et de paiement des frais de gestion. Plus récemment, des écrits spécifiques ont été conçus pour expliquer la crise sanitaire et ses conséquences (règles à respecter pour se déplacer, gestes barrières, organisation du service durant les confinements…).

Le service s'est également attaché à consulter les personnes protégées à travers différentes enquêtes portant sur l'organisation de l'accueil téléphonique et, lors du premier confinement au printemps 2020, sur la perception de la crise sanitaire et l'impact de la réorganisation du service.

Enfin, un véritable processus de concertation a été mis en œuvre par la constitution d'un groupe de travail mixte rassemblant professionnels du service et personnes protégées, lequel a permis d'élaborer une plaquette d'information relative à l'ouverture de la mesure de protection et ses conséquences. Cette dernière est désormais systématiquement remise à la personne protégée lors du premier rendez-vous suivant la réception du jugement.

L'objectif d' E.V.A Tutelles pour l'avenir est d'amplifier ces dispositifs de participation des personnes protégées au fonctionnement du service et de leur laisser prendre leur pleine part à son projet et à la déclinaison de ses valeurs.

E. Le travail en réseau

La mise en œuvre des mesures de protection juridique des majeurs n'est pas déconnectée du contexte qui entoure les personnes protégées. Dans leur vie courante, ces dernières continuent d'interagir avec leur environnement (accès à l'information, sensibilisation sur des risques donnés, dépôts de demandes de droits etc..). Cependant, elles rencontrent souvent des difficultés pour faire respecter leurs droits et accéder aux dispositifs de soutien et d'accompagnement du droit commun. Cela tient fréquemment à la méconnaissance du droit de la protection juridique des majeurs. En adéquation avec le dernier schéma régional des mandataires judiciaires [21], la direction générale d'E.V.A Tutelles fait de l'accentuation de l'information, de l'interconnaissance et du travail en réseau un axe de développement important. Dans ce cadre, il apparait essentiel, de créer des liens d'échange avec tous les acteurs susceptibles d'intervenir ponctuellement ou de manière durable au bénéfice des personnes protégées.

Ces actions, en faveur du développement du travail en réseau, sont menées à tous les niveaux au sein de l'Association.

En effet, la direction générale et les directions d'antenne s'attachent à initier et entretenir des partenariats institutionnels afin de mieux faire connaître le cadre d'exercice de la protection juridique des majeurs. Ainsi des échanges ont eu lieu avec la CAF, la CPAM, les services dédiés à la protection juridique au sein des établissements bancaires, des gestionnaires de patrimoine et ce afin de faciliter la

[20] Cf supra courriers relatifs aux sphères autonomes en matière civile et pénale p. 12.
[21] Schéma régional des mandataires judiciaires et des délégués aux prestations familiales Auvergne-Rhône-Alpes 2017-2021.

communication et permettre de fluidifier le traitement des dossiers des majeurs protégés. Les directions des antennes rencontrent également, chaque année, l'ensemble des juges des contentieux de la protection du département. Ces temps constituent, d'une part, l'opportunité d'aborder les perceptions différentes de ces juridictions sur certaines dispositions légales applicables à la protection des majeurs et, d'autre part, de faire un point sur les capacités du service à se voir confier de nouvelles mesures.

Les directions d'antenne invitent les mandataires référents à mener eux-mêmes une entreprise de développement du réseau de travail avec les acteurs du secteur géographique sur lequel ils sont amenés à intervenir. De cette manière, des rencontres sont organisées avec les CCAS, des services d'aide à domicile, les antennes de la Maison Départementale de l'Autonomie, des établissements pour personnes âgées ou handicapées et des services de police et de gendarmerie.

Enfin, les mandataires judiciaires conduisent eux-mêmes un partenariat de proximité dans le cadre du suivi des personnes protégées. Le lien avec les partenaires aide à la mise en place de la mesure et son exercice, par la collecte d'informations nécessaires au diagnostic social. Il permet également d'inscrire l'intervention du service dans la continuité du parcours de vie des personnes, en cohérence avec ce qui a pu être mené, par les autres acteurs, auprès de la personne protégée. Le travail en réseau permet d'orienter plus facilement cette dernière vers les professionnels compétents et favorise la réactivité et l'efficacité de la prise en charge.

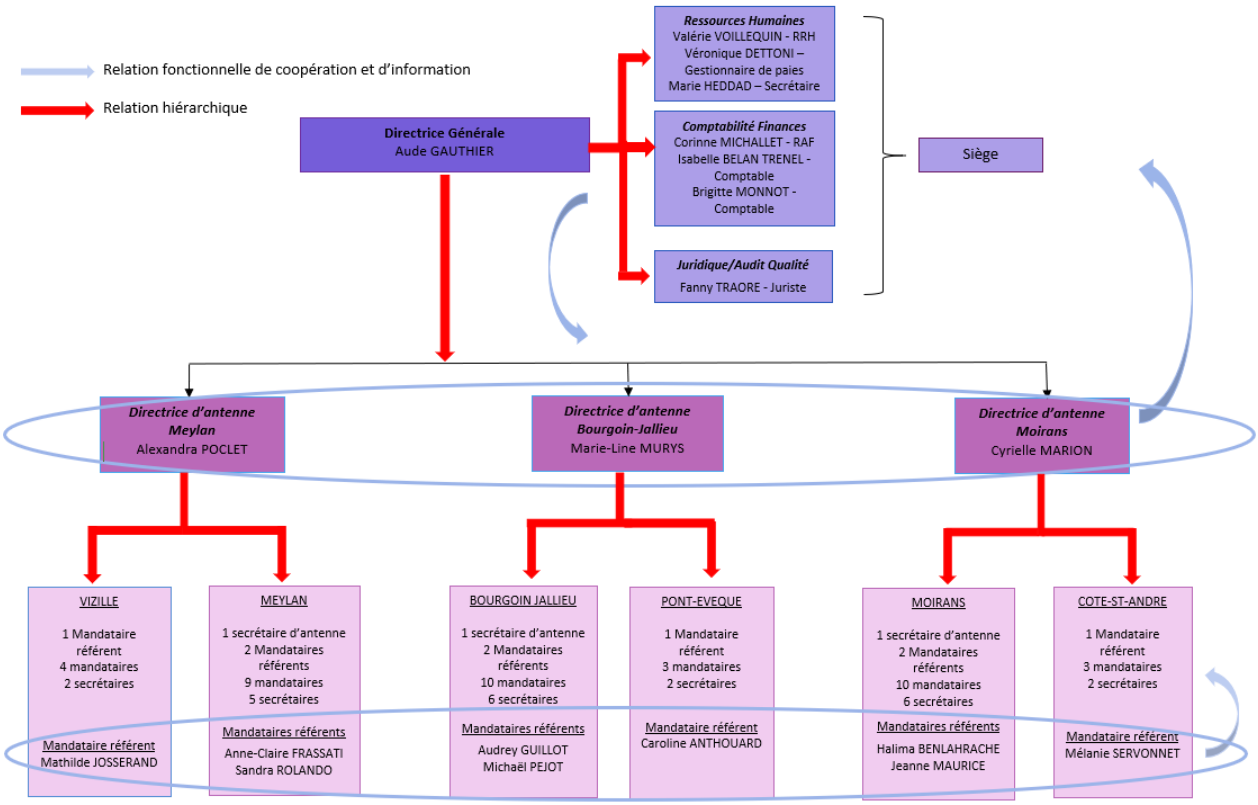
Le lien régulier avec des partenaires présente aussi des avantages pour les professionnels du service lesquels, parce qu'ils côtoient des experts dans leurs champs de compétences, actualisent leur socle de connaissances.

Néanmoins, ces différentes opérations de mise en réseau doivent être pérennisées et harmonisées sur l'ensemble du département pour renforcer les liens avec les professionnels déjà identifiés et repérer ceux qui se situent dans des territoires non encore couverts. Cela constitue l'une des orientations qu'E.V.A Tutelles entend travailler et déployer au cours des prochaines années.

III. Les ressources – une organisation au service des personnes protégées

A. Ressources humaines

1. L'organigramme



E.V.A Tutelles s'appuie sur une organisation matricielle qui repose sur une double hiérarchie opérationnelle et fonctionnelle. Cette organisation permet une meilleure transversalité des compétences car elle favorise les échanges de connaissances, de savoir-faire et de bonnes pratiques.

2. Les différentes fonctions et leurs interactions

a) Le siège

Aux côtés de la direction générale, qui définit la stratégie globale de l'Association et supervise son exécution, les services supports du siège accompagnent la mise en œuvre opérationnelle de ses décisions et assurent l'administration générale du service.

Le siège est composé d'un service ressources humaines, d'un service comptabilité et d'un juriste.

(1) La Direction Générale

Le directeur général est chargé, par délégation du Président du Conseil d'Administration, de fixer la stratégie globale de l'Association, d'animer sa mise en œuvre et la réalisation des objectifs définis par les valeurs associatives et le projet de service. Il conduit l'adaptation du service et des organisations de manière participative. Il veille à la cohérence institutionnelle, à la cohésion des équipes, à la compréhension des enjeux internes et externes du service et à la qualité du dialogue social. Il impulse une politique de communication et de valorisation de l'image de son association auprès des partenaires. Il pilote ses activités en garantissant l'adéquation des modes de gestion, des moyens et des ressources. Il supervise au sein du Comité de Direction (CODIR), les projets et les missions stratégiques, lesquels nécessitent une interaction forte entre les cadres de l'association. Il promeut la politique d'évaluation continue des bonnes pratiques professionnelles et la politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).

(2) Le service des ressources humaines

Ce service, constitué d'une responsable, d'une gestionnaire de paie et d'une secrétaire, travaille à la politique globale de qualité du service dans le cadre du développement des compétences et du suivi de carrière des salariés. Il veille au respect de la législation et de l'équité, à la qualité de vie au travail et notamment à la préservation de la vie privée et au respect du droit à la déconnexion. Il prend soin d'assurer une communication claire avec les salariés concernant les champs relevant des ressources humaines. Ce service veille à préserver les conditions d'un dialogue social apaisé avec les représentants du personnel réunis au sein du Comité Social et Economique (CSE). Enfin, le service des ressources humaines agit en faveur de la maîtrise des conditions de travail en veillant à la prévention des risques professionnels. Son action déployée envers les salariés et leurs conditions de travail a un impact sur la qualité du service rendu aux personnes protégées. En effet, l'attention particulière portée au plan de développement des compétences permet à ces dernières d'interagir avec des professionnels qualifiés et soucieux de respecter leurs droits fondamentaux.

(3) Le service comptable et financier

Au-delà de ses missions tenant au respect des normes comptables générales et à l'intégrité des comptes de l'Association, le service comptable et financier, composé d'une responsable et de deux comptables, participe au processus de contrôle de l'activité tutélaire. En effet, ce service met en œuvre une vérification portant sur le règlement des frais de gestion et engage les procédures de recouvrement. Il procède chaque jour aux échanges de fichiers bancaires et veille ainsi à la sécurité des mouvements touchant les comptes des personnes protégées. En complément des contrôles opérés au sein des antennes et des bureaux, le service comptable et financier effectue notamment des vérifications relatives aux profils d'habilitation des utilisateurs du logiciel métier, aux saisies des comptes des personnes protégées en début de mesure ou encore aux fournisseurs.

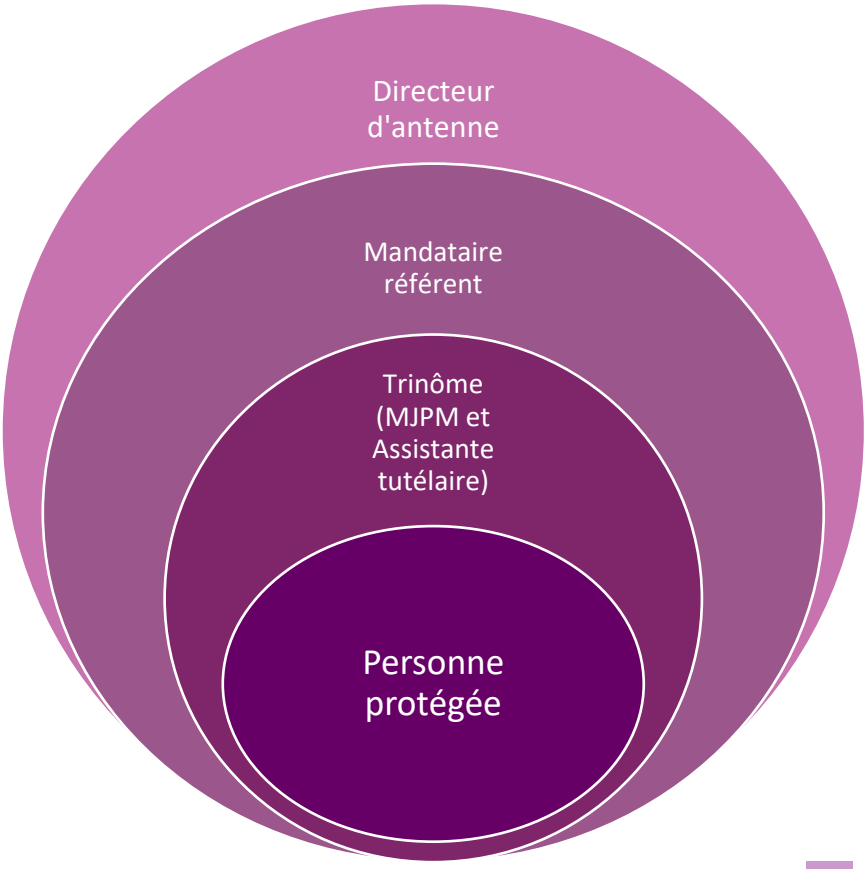
(4) Le juriste

Il collabore à la politique d'amélioration de la qualité dans le cadre des politiques de la protection juridique et des politiques globales de l'Association. Pour cela, il assure notamment une veille juridique et réglementaire permanente dans le champ de la protection juridique des majeurs et diffuse périodiquement des informations liées à l'exercice des mesures auprès de l'ensemble des salariés. Il contribue à la mise à jour et au développement du système documentaire utilisé par les professionnels du service. Il participe à l'élaboration du plan de développement des compétences et anime des sessions de formations juridiques permettant de satisfaire les exigences de qualité et de maîtrise attendues des professionnels. Enfin, il concourt au développement et à la mise en œuvre des instances de participation collective des publics au fonctionnement institutionnel.

b) *Les antennes et les bureaux*

E.V.A Tutelles a fait le choix d'une organisation répartie sur l'ensemble du département. Ainsi, ce sont trois antennes et trois bureaux qui sont implantés au sein de territoires urbains et ruraux. Un même agencement est mis en œuvre sur tous les sites. Chaque antenne dispose d'un bureau qui lui est rattaché.

L'organisation est pensée de manière à s'articuler autour de la personne protégée. A ses côtés, interviennent, directement ou non, des professionnels, qui forment un maillage concourant au même objectif : soutenir l'expression de sa volonté et sécuriser la mise en œuvre du mandat.



(1) Le trinôme

Lorsque l'Association est désignée pour exercer une mesure de protection, cette dernière est confiée, au regard du lieu de vie de la personne protégée et de la juridiction qui s'est prononcée, à une antenne ou un bureau géographiquement proche.

Est ensuite désigné le mandataire judiciaire qui sera plus particulièrement en charge du suivi du majeur protégé. Il a été décidé d'organiser les équipes sous la forme de trinômes composés de deux mandataires judiciaires et d'une assistante tutélaire. Cette dernière a notamment pour mission d'assurer la mise à jour administrative du dossier tandis que le mandataire judiciaire s'assure du suivi juridique, comptable, financier et social de la personne protégée.

Chaque mandataire intervient sur un secteur géographique donné afin de soutenir et développer une approche mutuelle et coordonnée des interventions entre le service et les autres acteurs sociaux et médico-sociaux du territoire et ceci dans une logique de contrôle des dépenses d'exploitation, pour rationaliser les déplacements.

Le choix d'une structuration sous la forme de trinômes permet d'assurer la transmission continue d'informations concernant la personne protégée entre les professionnels amenés à intervenir sur des aspects différents mais complémentaires, relevant de l'exercice de la mesure. La connaissance des situations est partagée entre l'assistante tutélaire, le mandataire judiciaire en charge du suivi mais aussi l'autre mandataire du trinôme ce qui favorise une continuité de service. Ils partagent ensemble ce qu'ils perçoivent des capacités de la personne protégée, des difficultés qu'elle peut rencontrer ce qui vient favoriser l'individualisation de sa mesure.

Grâce à l'accueil téléphonique, disponible tous les matins, chaque personne protégée peut joindre directement le mandataire chargé du suivi de sa mesure de protection ou, en cas de rendez-vous ou d'absence, l'assistante, qui apporte alors un premier niveau de réponse. La personne protégée a ainsi à sa disposition plusieurs interlocuteurs, clairement identifiés, susceptibles de recueillir ses questionnements et lui transmettre des éléments d'information. Cela vise également à assurer une certaine confidentialité des éléments de son dossier. La communication orale et écrite de chacun des membres du trinôme est adaptée aux capacités de la personne protégée.

L'organisation ainsi mise en place tend à permettre à la personne protégée de se sentir considérée, comprise. Une attention particulière est portée à son état général, à ses habitudes de vie, afin de tenter de percevoir les changements, les signaux d'alerte et d'engager les actions nécessaires à la protection de sa personne.

L'exercice des mandats de protection, en raison des multiples domaines qu'il intéresse, suppose pour le mandataire judiciaire, de prendre fréquemment, avec ou au nom de la personne protégée selon le régime de protection en place, des décisions aux conséquences importantes. Il peut en découler un sentiment d'isolement chez le mandataire judiciaire, que le trinôme, de par sa constitution, peut soulager.
En effet, il représente l'opportunité de soumettre aux regards croisés des professionnels une même difficulté et de profiter du partage de l'expérience et des savoirs de chacun pour nourrir la réflexion. L'interactivité inhérente au trinôme peut également aider à prévenir le danger qui consisterait à analyser une situation à travers le prisme de ses considérations personnelles (représentation propre du rapport à l'argent, à la propreté et l'entretien du logement…).

(2) Le mandataire référent

Au-delà du premier cercle intervenant auprès de la personne protégée, E.V.A Tutelles a fait le choix de créer le poste de mandataire référent. Ce dernier assure un rôle de supervision technique auprès d'une équipe élargie composée de dix personnes environ (2 à 3 trinômes), d'accompagnement dans le cadre du développement des compétences, d'animation et de coordination.

Il a pour rôle de veiller à la conformité des actes soumis à son contrôle (actes de disposition) tant au cadre légal (externe) qu'au cadre institutionnel (interne). Il favorise ainsi la sécurisation des pratiques professionnelles et sert alors la qualité du service rendu aux personnes protégées.

Il est également présent aux côtés des MJPM lors des ouvertures de mesures, pour assurer la représentation du service, ou en cas de situation complexe, pour fixer le cadre d'exercice du mandat et remplir une fonction de médiation.

En mettant en œuvre des suivis réguliers des dossiers, en lien avec le MJPM et l'assistante tutélaire, le mandataire référent évalue, tout au long de la mesure, l'adéquation entre les exigences de qualité du service et leur déclinaison pratique envers les personnes protégées. Il lui revient d'accompagner les équipes afin qu'elles ajustent leur positionnement et le mette en conformité avec les dispositions légales et le référentiel qualité interne. Cette vigilance a également pour but d'assurer une équité de traitement entre les personnes protégées.

Le mandataire référent construit et anime des ateliers méthodologiques relatifs à la conduite du travail dans le but de concrétiser un exercice des mandats respectueux des droits et des capacités des personnes protégées.

Tous les mandataires référents forment aussi une équipe de travail qui participe de la déclinaison de la politique qualité d'E.V.A Tutelles. Ils contribuent ainsi à l'élaboration et à la mise à jour du système

documentaire dédié à l'exercice des mandats (procédures, trames de courriers liés à l'exercice de la protection juridique des majeurs mis à la disposition des équipes).

(3) Le directeur d'antenne

Présent au sein de chacune des antennes, à laquelle un bureau est rattaché, le directeur assure une fonction d'encadrement des équipes envers lesquelles il dispose d'une autorité hiérarchique. Il est le garant de l'accomplissement des mandats, du plein respect des droits et libertés des personnes protégées ainsi que des principes éthiques qui gouvernent la matière et que l'Association promeut dans toutes les dimensions de son activité de protection.

Il est garant du respect des obligations légales parmi lesquelles l'établissement et l'actualisation du document individuel de protection[22]. Il veille à la promotion et à la diffusion d'une culture de la bientraitance des personnes protégées. Le directeur d'antenne peut être saisi par la personne protégée, sa famille ou les intervenants extérieurs en cas de difficultés de collaboration, pour désamorcer le conflit et permettre de retrouver les conditions d'une coopération efficiente.

Il assure la représentation du service et mène des actions de communication et d'information (connaissance du métier, sphère d'autonomie des personnes protégées…).

En lien avec la direction générale, il participe à l'élaboration de la stratégie opérationnelle et, en collaboration avec les autres directeurs d'antenne, il déploie les orientations et priorités du projet de service auprès des équipes.

Le directeur d'antenne a également pour mission de veiller au climat social, lequel influe sur la qualité du service rendu aux personnes protégées. Pour cela, il favorise le travail collaboratif et organise les conditions propices à la création d'une dynamique d'intelligence collective (il encourage, avec les mandataires référents, le partage d'expériences et la mutualisation des connaissances). Le directeur d'antenne s'attache également à repérer et réguler les dysfonctionnements et les tensions au sein des équipes. Il développe les compétences individuelles et évalue les besoins en formation continue afin de construire, avec le responsable des ressources humaines, le plan de développement des compétences.

3. L'emploi, les compétences et la formation continue

E.V.A Tutelles navigue dans un champ complexe, fait de dispositions légales et réglementaires en perpétuelle évolution. Cela suppose pour l'ensemble des professionnels de l'Association d'être constamment vigilants pour s'informer et maîtriser les règles applicables. Ces derniers sont également régulièrement confrontés à une méconnaissance par les tiers des contours propres à leur champ d'intervention. Le besoin d'ancrer et de faire valoir leur posture professionnelle se fait alors très fortement ressentir, d'autant que leur construction identitaire n'est pas achevée et se discute encore au plan national. Dans ce contexte, E.V.A Tutelles se mobilise pour outiller le mieux possible les salariés dans l'exercice des missions.
C'est pourquoi une attention particulière est portée au plan de développement des compétences afin de proposer des formations adaptées aux besoins du service et des salariés. L'objectif est de contribuer à l'affermissement de la posture professionnelle, en aidant les MJPM à exprimer efficacement le sens de leur mission auprès des personnes protégées (formations consacrées à l'actualité du droit tutélaire, à la responsabilité professionnelle, au droit des successions, au statut pénal du majeur protégé ou encore à l'affirmation de soi). En parallèle, E.V.A Tutelles s'est également rapproché d'un organisme de formation isérois afin de bâtir un programme sur-mesure, dédié à la mission d'assistant(e) tutélaire.

[22] Article L 471-6 du code de l'action sociale et des familles.

Ces temps d'apprentissage et d'échanges présentent également un intérêt pour les personnes protégées, les professionnels travaillant à leurs côtés se révélant plus aguerris à la question de la promotion de leurs droits et libertés et plus sensibilisés aux questions éthiques.

E.V.A Tutelles fait le choix de recruter des salariés aux profils divers qui, par leurs connaissances issues du domaine juridique, du secteur social ou médico-social, viennent nourrir l'exercice de la protection juridique des majeurs. Face à l'hétérogénéité des parcours professionnels antérieurs et, pour certains nouveaux salariés, dans l'attente de l'obtention du certificat national de compétences, l'offre de formation permet de sécuriser le service en dotant les professionnels des savoirs et des valeurs communes partagés au sein de la structure.

Par ailleurs, un plan d'accompagnement individualisé des personnels nouvellement recrutés est mis en place. Animé par les mandataires référents, un tutorat comportant des modules de formations spécifiques et des points réguliers de suivi est mis en œuvre.

Des ateliers de formation sont également organisés et animés par les mandataires référents à destination de l'ensemble des salariés pour veiller à l'actualisation des savoirs et la compréhension des procédures internes. L'objectif est d'ailleurs de renforcer cette offre de formation interne pour adapter les contenus au plus près des besoins de la structure et renforcer la qualité du service rendu aux personnes protégées (cf infra les perspectives d'évolution).

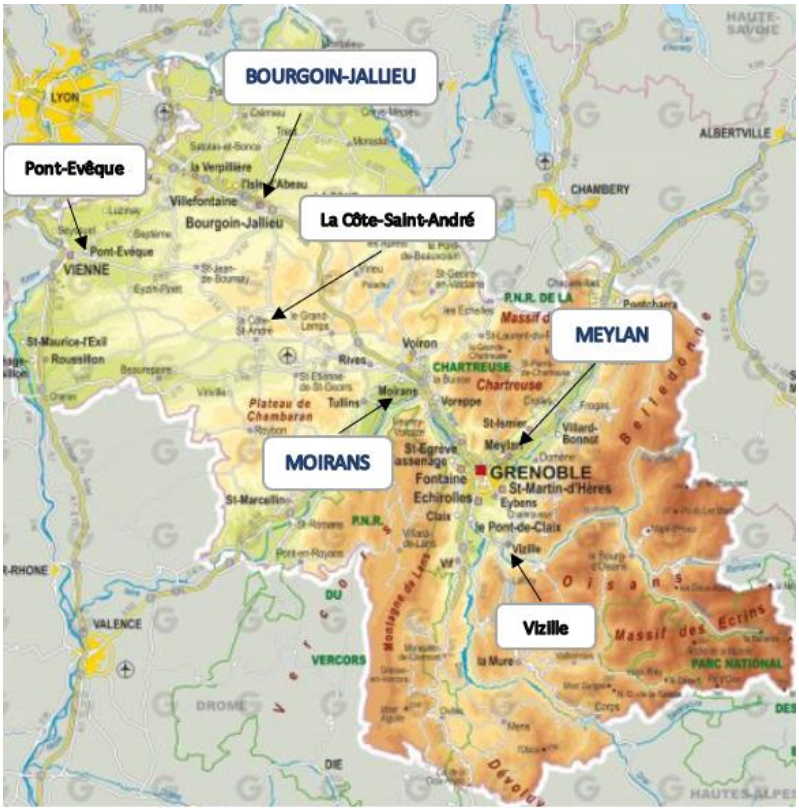
4. Le dialogue social et la maîtrise des conditions de travail

Pour E.V.A Tutelles, la production d'une offre de service qualitative va nécessairement de pair avec l'existence de conditions de travail favorables pour les salariés. En effet, si ces derniers sont valorisés, formés, responsabilisés et entreprenants, ils seront d'autant plus impliqués auprès des personnes protégées.
Dans cette perspective, les salariés ont été appelés, à travers la constitution d'un groupe de travail, à collaborer à l'élaboration des référentiels métier portant sur les fonctions de MJPM, assistant(e) tutélaire et mandataire référent. Ces outils ont visé à mieux comprendre, à mieux borner l'action de chaque salarié et à favoriser la diminution de la charge mentale grâce à une visibilité renforcée des missions attachées au poste occupé.

Le service est également soucieux d'assurer le maintien en poste des salariés et de prévenir l'usure professionnelle. En effet, le changement d'interlocuteurs peut occasionner pour les personnes protégées une perte de repères et une difficulté à créer un lien de confiance avec le nouveau professionnel en poste. Pour réduire ce risque, E.V.A Tutelles s'attache à proposer une offre de formation riche et adaptée aux besoins opérationnels (cf. supra) ainsi que des séances d'analyse de la pratique permettant un partage d'expériences et le bénéfice d'une approche distanciée via l'intervention d'un professionnel extérieur. Enfin, une attention particulière est portée aux salariés revenant au travail après une période d'absence longue afin qu'ils réintègrent leur poste dans un contexte sécurisé, favorisant la pérennisation de leur engagement auprès du service.

B. Moyens matériels et techniques

1. La cartographie des antennes et des bureaux



E.V.A Tutelles dispose de six sites répartis sur l'ensemble du département de l'Isère. Ils prennent la forme de trois antennes (Meylan, Moirans et Bourgoin-Jallieu) auxquelles sont rattachés trois bureaux (Vizille, La Côte Saint André et Pont-Evêque). Le siège de l'Association se situe à Meylan.

Cette organisation territorialisée a été conçue dans une logique de proximité avec les personnes protégées, leurs familles, les acteurs locaux du secteur social et médico-social et les juges prescripteurs. En contexte de raréfaction des services publics et de redéploiement de l'intervention sociale, cette implantation intègre les dynamiques présentes sur le territoire isérois pour répondre aux besoins spécifiques des populations et développer un travail de réseau et de partenariat adapté à chaque secteur géographique.

2. Le matériel informatique et le logiciel métier

E.V.A Tutelles utilise un logiciel métier afin d'assurer le suivi budgétaire, financier, administratif et social des personnes protégées. Il est paramétré pour assurer un partage des informations et la traçabilité des actions menées entre les membres du trinôme, le mandataire référent et le directeur d'antenne. Grâce à cet outil, la continuité de service peut être assurée, en cas d'absence temporaire ou prolongée d'un salarié.

L'Association a fait le choix de changer de logiciel métier pour se doter d'un outil plus complet. Cette évolution, qui sera effective à la fin du 2e trimestre 2021, entrainera le déploiement de trois logiciels connectés : un outil permettant la saisie des données administratives, sociales, comptables et budgétaires ; un outil de gestion électronique des documents et un collecteur permettant la récupération automatique des données et leur mise à disposition au profit des personnes protégées sur un espace sécurisé, accessible avec un mot de passe personnel.

Tous les salariés disposent désormais d'un ordinateur portable ce qui facilite leur mobilité. Dans la perspective d'un accès plus aisé des personnes protégées à leurs données, des tablettes sont mises à disposition des MJPM pour les rendez-vous. Ce système est en cours d'expérimentation et, pourra être étendu en fonction des retours des professionnels et des personnes protégées.

C. Ressources financières

L'Association est financée par deux types de ressources provenant d'acteurs différents.

1. La Dotation Globale de Financement annuelle

Premier service mandataire judiciaire à la protection des majeurs en Isère en nombre de mesures, E.V.A Tutelles exerçait en 2020 près de 2130 mandats de protection juridique. Elle se voyait pour cela confier un budget d'un montant de 4,6 millions d'euros, financé, pour majeure partie, par Dotation Globale de Financement annuelle (article L 361-1 I du code de l'action sociale et des familles).
Cette dotation est issue d'une enveloppe régionale attribuée entre les services des différents départements qui la composent, et qui mettent en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire. Le montant de la Dotation Globale de Financement est déterminé en fonction d'indicateurs, fixés par arrêté ministériel, prenant notamment en compte la charge liée à la nature de la mesure, la situation de la personne protégée (son lieu de vie) et le temps de travail effectif des personnels.
L'Association doit déposer sa demande budgétaire à la fin du mois d'octobre de l'année précédant la période concernée. Elle reçoit alors un arrêté préfectoral de tarification qui fixe le budget exécutoire et le montant de la Dotation Globale de Financement de l'année.
Les comptes de l'Association sont contrôlés chaque année par un commissaire aux comptes. Il procède à un audit des comptes pour vérifier leur conformité avec la législation en vigueur et leur sincérité.

2. La participation financière des personnes protégées

Le coût des mesures exercées par les MJPM est, en principe, à la charge totale ou partielle de la personne protégée en fonction de ses ressources[23]. Ce n'est que lorsque ce coût n'est pas intégralement supporté par la personne protégée qu'il est pris en charge par la collectivité publique dans le cadre de la Dotation Globale de Financement versée au service.
Les modalités de la participation des personnes protégées au financement de leur mesure sont fixées par le décret n°2018-767 du 31 aout 2018 modifié par le décret n°2020-1684 du 23 décembre 2020. Cette participation est fixée à partir d'un barème retenant quatre tranches d'imposition calculées à partir des ressources de l'année précédente. Est également prise en compte dans le calcul, une quote-part de revenus fictifs calculés à partir du patrimoine de la personne protégée. La participation financière versée par les publics suivis par le service représente environ 750 000 euros par an.

Dès l'ouverture de la mesure de protection, E.V.A Tutelles s'attache à expliquer à la personne protégée les règles qui entourent sa participation financière au coût de la mesure, aux types de ressources prises en compte et ce quelle que soit la nature de la mesure de protection. Les éléments d'informations liés à la participation financière lui sont transmis chaque année grâce à la communication de sa facture accompagnée d'un courrier explicatif également disponible en Facile à Lire et à Comprendre. Le montant des frais de gestion est aussi repris dans le Document Individuel de Protection initial et les avenants qui sont renseignés avec la personne protégée. Le montant mensuel de la participation financière apparait en outre dans le budget de la personne, afin de l'illustrer concrètement dans la répartition de ses ressources et dépenses et ainsi favoriser sa compréhension.

[23] Article 419 du code civil.

IV. L'évaluation et l'amélioration continue de la qualité

La loi du 2 janvier 2002 impose aux établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles de s'engager dans une démarche d'amélioration continue de la prise en charge des personnes concernées. Ne la considérant pas comme une contrainte, E.V.A Tutelles s'investit pleinement dans cette démarche qui permet d'interroger régulièrement l'exercice de la protection juridique des majeurs.

A. La démarche qualité

E.V.A Tutelles est engagée, depuis sa création, dans un effort d'amélioration de la valeur du service rendu aux personnes protégées. Cette démarche volontariste et collective revêt plusieurs aspects au sein de l'Association.

1. La démarche d'amélioration continue de la qualité

La démarche qualité, instaure une dynamique dans le temps long, consistant à élaborer des procédures de travail, à évaluer les organisations en place, à définir les actions d'amélioration nécessaires et à mettre à jour les outils de travail.

Ainsi, E.V.A Tutelles s'est depuis longtemps dotée de procédures mises à disposition des professionnels dans un « Guide vert ». Ce dernier contient des procédures et des trames de courriers régulièrement mises à jour pour être en adéquation avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il comprend également des recommandations de bonnes pratiques qui, sans s'imposer aux salariés, constituent des repères sur lesquels ils peuvent s'appuyer dans leur exercice professionnel (cf. supra).

Afin d'apprécier le respect des procédures de travail et d'identifier et de gérer les risques, des indicateurs de suivi sont mis en place et connus de l'ensemble des salariés. Des contrôles sont notamment effectués sur le renouvellement des droits, les soldes des comptes bancaires des personnes protégées, des assurances des biens et des personnes, l'établissement des documents individuels de protection et de leurs avenants. Les mandataires référents sont en première ligne pour réaliser ce contrôle de conformité entre les actions réalisées et les procédures de travail, reflets des valeurs portées par E.V.A Tutelles. Ils ne sont pas seuls puisque les directions d'antenne, le juriste et le service comptabilité participent de ces vérifications.

L'approche capacitaire et de collaboration aux fonctionnements institutionnels déclinée au profit des personnes, se traduit aussi dans le déploiement de la démarche qualité. E.V.A Tutelles s'attache en effet à mettre en place des espaces de réflexion collective prenant la forme de groupes de travail, offrant à celles-ci une opportunité réelle de contribuer à l'amélioration des pratiques.

À leur égard, le principe d'action repose sur un abord pluraliste de chaque questionnement soulevé. Il s'ancre sur un recueil de la parole brute des personnes sans parti-pris.

Les supports sont diversifiés afin de favoriser la complétude des idées exprimées par les personnes interrogées. Ces dernières évaluent la qualité de l'offre de service à partir de questionnements prédéfinis mais aussi via des processus créatifs (par exemple, un groupe de travail sur l'élaboration d'une plaquette FALC dédiée à l'ouverture d'une mesure de protection) et délibératifs (notamment un questionnaire sur l'accueil téléphonique).

La formalisation d'un référentiel qualité est en cours afin d'une part, de synthétiser dans un même document, les objectifs à atteindre et les critères d'évaluation permettant d'en vérifier l'accomplissement et d'autre part, de mieux orienter le processus décisionnel des équipes.

2. La réflexion éthique

L'exercice quotidien des mesures de protection est pris entre les nombreuses normes qui encadrent la pratique (le droit civil, les dispositions du champ social et médico-social) et l'incertitude du terrain qui amène à faire face à des situations très souvent inédites. À cela s'ajoute les paradoxes consubstantiels à la protection juridique des majeurs elle-même. Ce qui fait évidence dans cet exercice professionnel, c'est qu'aider l'autre peut « rendre l'aidant aveugle et la personne transparente »[24]. Pour contrer ce risque, la réflexion tenant à la recherche de la volonté de la personne protégée et sa capacité à s'exprimer, doit être mise en œuvre. Lorsque le cadre légal ne permet pas d'obtenir des réponses aux questionnements posés, lorsqu'il y a un dilemme ou encore qu'une charge émotionnelle particulière se révèle, le besoin d'éthique se fait alors ressentir.

Dans ce contexte, E.V.A Tutelles cherche à dénouer les tensions grâce à un travail de réflexion continue. Ce dernier est visible dans le quotidien individuel et collectif des professionnels qui sont invités à considérer les actes posés, leurs conséquences, à partager leurs réflexions entre collègues, avec le mandataire référent et le directeur d'antenne. La réflexion éthique se manifeste également lors de moments plus formels tels que l'analyse de la pratique et l'organisation de temps collectifs thématiques proposant de (re)visiter les pratiques professionnelles au travers d'un regard transdisciplinaire, dans la lignée du travail d'attention constant à la notion de capacité.

À cette image, la journée de service organisée en décembre 2019 s'est attachée à souligner qu'au-delà de son acception commune, l'autonomie est aussi relationnelle, c'est-à-dire qu'elle naît et s'entretient au travers du regard porté par autrui ; qu'en tant qu'acteurs de la protection, les professionnels contribuent à l'émergence ou la restauration de la confiance que les personnes protégées peuvent mettre dans leur propre capacité d'agir. Cela signifie qu'il leur faut être vigilants à conserver et promouvoir chez chaque personne, la capacité à initier, à entreprendre, à choisir pour et par elle-même, à maintenir l'hypothèse de sa capacité à décider, en dépit de la déprise partielle de sa capacité d'exercice. Cette journée a en outre constitué l'occasion de proposer une autre lecture des « épreuves de vulnérabilité » que traversent les personnes protégées. Au-delà d'être une part de leur parcours de vie, celles-ci constituent des connaissances sensibles que seul le vécu d'une ou plusieurs expériences peut apporter. En accueillant différents « témoins de vie », qu'ils soient patients du champ de la psychiatrie ou travailleurs pairs, les échanges ont mis l'accent sur les savoirs d'expérience que détiennent les personnes protégées et sur la manière dont ceux-ci peuvent guider les professionnels dans leur travail quotidien.

B. Les échéances évaluatives

E.V.A Tutelles se voit délivrer une autorisation de fonctionnement pour une durée de 15 ans. Pendant cette période, il est nécessaire de procéder à une évaluation interne tous les cinq ans et à une évaluation externe, menée par un organisme habilité, tous les sept ans. L'évaluation, qu'elle soit interne ou externe, a pour finalité de mesurer à intervalles réguliers, grâce à un référentiel, le niveau d'atteinte des objectifs que l'établissement s'est fixé dans le cadre de sa démarche qualité. Le constat des écarts conduit le plus souvent à des actions correctives infléchissant le processus engagé.

[24] P.MORIN, *La réflexion éthique au sein d'une association MJPM*, in Protéger les majeurs vulnérables – Place à l'éthique, préc., p.99.

Or il n'est pas simple de mesurer le travail car « il n'y a pas de proportionnalité entre le résultat de la production et le travail vivant qu'il a fallu pour obtenir ce résultat[25] ».

Au-delà d'être une synthèse quantifiée des effets des actions engagées, chaque évaluation est envisagée comme un moyen de développer la capacité critique des personnels, de leur permettre de se détacher temporairement de leur rôle institutionnel pour aller progressivement vers celui d'observateur.

Afin de parvenir à une adhésion la plus large possible, plusieurs leviers sont mobilisés. En effet, l'Association s'attache à contextualiser les échanges à venir en rappelant les objectifs définis en interne et en soulignant les opportunités et contraintes extérieures. Une instance de pilotage plurielle, réunissant des représentants des différentes fonctions du service est constituée. Un cadre réaliste, conforme aux intentions de départ et adapté aux contraintes de l'activité est bâti. Les professionnels sont informés en continu sur le déroulé de la démarche engagée et se voient assurés de l'anonymat des réponses transcrites. E.V.A Tutelles veille à opérer une restitution interactive des résultats obtenus. Il s'agit de recueillir les ressentis sur le processus évaluatif conduit, de souligner les pratiques positives et d'encourager les initiatives.

Les personnes protégées sont évidemment associées à ces temps institutionnels via l'élaboration de questionnaires envoyés par voie postale ou d'échanges sur site, collectifs ou individuels, respectant 4 principes clefs :

- Les objectifs et le déroulé de l'évaluation sont explicités au moyen de supports rédigés en langage FALC,
- La possibilité de se rétracter est clairement énoncée,
- La transcription des échanges est anonyme, sans intervention du MJPM en charge de la mesure de protection considérée,
- Une synthèse du rapport d'évaluation en langage FALC est mise à disposition.

Pour assurer un pluralisme le plus complet possible, les intervenants ou partenaires de travail sont systématiquement invités à transmettre leurs observations ou propositions via l'organisation d'entretiens individuels.

Evaluer les effets des actions engagées, c'est apprécier les changements ou apports espérés ou effectifs, prévus ou imprévus des interventions des professionnels du service pour les personnes protégées. Ce processus permet de décentrer le regard des acteurs du service sur leur propre action.

A l'issue des évaluations, un plan d'action est élaboré pour fixer les axes d'amélioration, les moyens à mobiliser et les effets attendus. Les constats faits et les objectifs fixés viennent directement nourrir le projet de service en ce qu'il dépeint le fonctionnement actuel et donne à voir l'avenir.

V. Les perspectives d'évolution (2021-2026)

A. Améliorer l'anticipation de la perte de capacité d'expression

Pour E.V.A Tutelles, le respect de la volonté de la personne protégée est un fil rouge tenu tout au long de l'exercice de la mesure.
Mais comment respecter – ou ne serait-ce que recueillir – la volonté de celui qu'il faut protéger lorsqu'il n'est plus en capacité de communiquer ?

[25] B. BOUQUET, *Du sens de l'évaluation dans le travail social*, Informations sociales (en ligne).

Le vieillissement de la population et les diagnostics de maladies neuro-dégénératives multiplient les hypothèses dans lesquelles les personnes ne sont plus en mesure d'exprimer les choix qu'elles souhaitent pour elles-mêmes. La campagne de vaccination, aujourd'hui déployée en réponse à la crise sanitaire, illustre de manière saillante les difficultés auxquelles les professionnels sont confrontés. En effet, sur quels fondements faire reposer le processus décisionnel du mandataire, en matière de protection de la personne, lorsque le majeur n'est plus en capacité de s'exprimer ?

C'est au mandataire qu'il revient de composer entre la volonté incertaine voire indiscernable de la personne protégée et son intérêt[26].

Pour tenter de limiter ces situations complexes, E.V.A Tutelles va accroitre le recours aux dispositifs d'anticipation et aux modalités d'expression indirecte de la volonté développés par le législateur. Il s'agira de déployer des outils, accessibles et adaptés, destinés à informer les personnes, lorsqu'elles ont la faculté de pouvoir s'exprimer, de la possibilité qui leur est offerte de désigner une personne de confiance ou de rédiger des directives anticipées. Cette démarche s'inscrit dans la continuité de l'approche capacitaire définie plus haut.

De fait, le recueil anticipé des volontés est un moyen, en situation de prise de décision substituée, de pallier, même imparfaitement, à la perte de capacité d'expression et de permettre au MJPM de se rapprocher autant que possible du choix que la personne opèrerait pour elle-même.

B. Amplifier le travail de réflexion avec les personnes protégées

Depuis sa création, le service cherche à développer des instances de réflexion et de production partagée avec les personnes protégées. Il amplifiera ce mouvement s'appuyant sur leurs vécus, leur expertise concrète de la protection juridique en tant que « protégé », pour bâtir les outils les plus adaptés possibles à leurs attentes et leurs besoins. Les axes de travail privilégiés porteront sur les conditions d'exercice de la mesure : cadre et fréquence des rencontres, modalités de communication d'informations à privilégier…
E.V.A Tutelles souhaite également les associer au travail d'élaboration de supports d'informations, sous forme claire et adaptée, portant sur leurs droits et sur le cadre d'exercice de la mesure. Il s'agit de favoriser leur implication en mobilisant leur connaissance sensible de la mesure de protection.

Enfin, il est essentiel de déployer à leurs côtés de nouvelles instances de travail axées sur le fonctionnement du service ; à cette fin, des groupes mixtes de réflexion, rassemblant personnes protégées et professionnels du service, seront constitués pour croiser les regards et ajuster l'organisation. C'est sous cette forme que le Document individuel de protection sera repensé, dans sa forme et son contenu, avec les personnes protégées.

C. Diversifier l'offre de formation

Dans la perspective d'un renforcement constant de la posture professionnelle et de sécurisation juridique des actes entrepris dans le cadre des mandats de protection, E.V.A Tutelles compte développer son offre de formation pour l'ensemble des professionnels de la structure.
Face à la difficulté de trouver à l'extérieur, des contenus de formation adaptés aux besoins de la structure, le service a, dès sa création, entrepris d'élaborer des contenus « sur-mesure ». E.V.A Tutelles souhaite poursuivre dans cette voie en mettant notamment à disposition des salariés deux nouveaux types de formation :

- Des mémentos : prenant la forme de vidéos de courtes durées pré-enregistrées, il s'agit d'éclairer des points de droit particuliers que l'exercice des mandats amènent à rencontrer. La pluridisciplinarité attachée à l'organisation mise en place, qui permet aux MJPM de traiter

[26] Article 415 du code civil.

notamment des aspects sociaux, juridiques, budgétaires et financiers des mesures confiées, suppose de connaître le cadre légal. L'objectif des mémentos est ainsi de fournir aux professionnels un contenu d'information calibré à leurs besoins et à ceux de la structure. Ce format présente aussi l'intérêt de contrebalancer les écarts de connaissances inhérents aux différences de formations professionnelles entre les salariés.

- Des webinaires : les professionnels sont invités à participer à des séances de formation « en direct », organisées à distance, afin d'aborder des thématiques transverses dont la mise en œuvre revêt, bien souvent, des difficultés pour les professionnels dans le cadre de l'exercice des mesures ou touche à des considérations éthiques. Les participants peuvent alors échanger entre eux et accéder quand ils le souhaitent à ces contenus, également enregistrés et ultérieurement mis à leur disposition.

D. Renforcer les moyens de communication et la visibilité de l'Association

En résonnance aux vécus d'autres services, E.V.A Tutelles est régulièrement confrontée à la méconnaissance de ses missions et du cadre de son intervention.
Il est dès lors indispensable de renforcer les moyens de communication et de mise à disposition des informations pour les personnes protégées, leurs proches et les acteurs de réseau. L'élaboration d'un site internet, interactif, accessible et clair est donc en projet.

Le service souhaite également accroître sa visibilité pour faire connaître ce qu'il est et ce qu'il porte. Pour soutenir cet objectif, il est nécessaire de participer à et d'initier des temps d'échanges interdisciplinaires et interprofessionnels.

Comme évoqué en introduction de ce projet de service, E.V.A Tutelles est une association apprenante, désireuse de prendre sa pleine part dans les réflexions parcourant le champ de la protection juridique des majeurs. Dans le respect du droit et des personnes protégées, elle est un laboratoire, un outil d'expérimentation de ce que pourrait être l'exercice d'une mesure de protection *« demain »*.

Conclusion

Le pari[27] *de la capacité* porté par E.V.A Tutelles et décliné tout au long de ce projet de service, celui aménageant une part d'aléa dans l'exercice professionnel en laissant les personnes protégées agir, expérimenter par elles-mêmes au risque de l'erreur ou d'une part de déraison, n'est pas unanimement défendu.

À travers cet écrit, qui sera revu régulièrement de manière collégiale, E.V.A Tutelles propose de développer une manière d'accomplir la mission de protection faisant réellement de la contrainte édictée par le droit, un facteur de réappropriation d'une autonomie perdue ou enfouie[28].

Dans un secteur où la protection prime souvent sur l'autonomie et où le préventif (signer à la place pour éviter la rupture des droits, limiter l'argent de « vie » aux dépenses strictement nécessaires « au cas où », écrire le DIPM pour assurer l'émergence d'un projet...) prend le pas au point de ne plus laisser de place à la personne « concrète », *ce pari est ambitieux*.

Mais il est aussi celui de l'attention particulière à chaque individu, comme moyen d'identifier ses besoins et ses capacités, rappelant que l'autonomie se construit dans la relation à l'autre et n'est jamais, pour quiconque, absolue.

Il s'agit donc de considérer les personnes protégées non pas comme incapables mais capables autrement, dans ce qu'elles sont et dans ce qui leur importe. Partir de cette hypothèse permet d'adopter une démarche positive, au soutien continu de leur pouvoir d'agir.

Grâce à la démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité, menée avec les personnes protégées et les professionnels, E.V.A Tutelles poursuit donc sa quête d'un équilibre entre protection et autonomie, le plus respectueux possible des droits et libertés des personnes, toujours guidée par l'idée que « croire que je peux c'est déjà être capable » [29].

[27] Engagement à faire prévaloir une idée, une conception issue d'un choix dont on mesure les risques, les limites.
[28] Benoit EYRAUD, op.cit. p 8.
[29] P.RICOEUR, *Le Juste II.*

Annexes

- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
  Plaquette FALC et ouverture de mesure de protection

- Recommandation de bonnes pratiques professionnelles
  L'entretien téléphonique

- Plaquette FALC
  L'ouverture de la mesure de protection

- Courrier sphère autonome en matière civile

- Courrier sphère autonome en matière pénale

Ensemble Vers l'Autonomie	OUVERTURE DE MESURE DE PROTECTION PLAQUETTE D'INFORMATION - FALC
Date de 1ère diffusion : **7 janvier 2019** MAJ :	**Thématique**: Mesure – Ouverture **Catégorie** : Recommandation de bonne pratique

PRESENTATION GENERALE

La recommandation de bonne pratique professionnelle portant sur la remise d'une plaquette FALC lors du rendez-vous de contact avec la personne nouvellement bénéficiaire d'un mandat de protection juridique, s'inscrit dans un contexte évoluant vers une meilleure prise en compte de l'environnement des personnes protégées, dans leur rapport aux possibilités d'expression de leur volonté, de leur accès à la connaissance et à l'exercice de leurs droits.

Elle a pour fonction d'accompagner les professionnels dans l'appréhension de ces changements.

Elle rappelle que l'information aux personnes protégées est centrale dans la mise en œuvre du mandat de protection juridique et que les professionnels sont tenus de leur délivrer celle-ci de manière compréhensible et adaptée à leur situation.

1. Article 457-1 du Code Civil

« La personne reçoit de la personne chargée de sa protection, selon des modalités adaptées à son état […] toutes information sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, les effets et les conséquences d'un refus de sa part ».

2. Article 6 de la Charte des droits et libertés de la personne protégée

« La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la procédure de mise sous protection, les motifs et le contenu d'une mesure de protection, le contenu et les modalités de l'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de la procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du MJPM, en particulier s'il s'agit d'un service ».

3. Rapport de mission interministérielle – L'évolution de la protection juridique des personnes – Grandes orientations proposées – 21/09/18

« Le droit d'être soutenu dans l'expression de sa volonté et de ses préférences notamment par le développement de moyens de communication adaptés ».

OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

Cette recommandation vise à repérer les pratiques professionnelles concourant au plein usage de la plaquette d'information - FALC lors de l'ouverture d'un mandat de protection juridique.

La plaquette d'information - FALC offre aux personnes nouvellement protégées un support complémentaire aux documents prévus par l'article L471-6 du CASF et permet d'expliciter :

- Les objectifs d'un mandat de protection juridique, son impact sur la vie quotidienne au plan patrimonial et personnel,

- Les modalités de contact et de rencontre proposées par l'association E.V.A Tutelles,

- Les modalités de suivi d'une mesure de protection proposées par l'association E.V.A Tutelles,

- Les principaux engagements éthiques de l'association E.V.A Tutelles auprès des bénéficiaires d'un mandat de protection juridique.

DOMAINE(S) D'APPLICATION

Ouverture d'un mandat de protection juridique

Hors MAJ ou MASP

PUBLICS CONCERNES

Les personnes nouvellement bénéficiaires d'un mandat de protection juridique ou lorsque leur état ne leur permet pas de saisir le contenu et ou la portée de la plaquette d'information FALC, l'une des personnes prévues à l'article L471-6 du CASF

RECOMMANDATIONS

Délivrer une information accessible et adaptée au plus grand nombre

↘ La plaquette d'information FALC est rédigée dans une optique universelle c'est-à-dire s'adressant au plus grand nombre de personnes.

↘ Son contenu élaboré à l'aide de pictogrammes, d'une syntaxe et d'un lexique choisis par des personnes en protection, favorise sa prise en main, indépendamment de la nature de l'altération ayant conduit à l'ouverture d'un régime de protection juridique et du degré d'appréhension de l'écrit.

↘ Un exemplaire de la plaquette d'information FALC est donc systématiquement remis lors du RDV d'ouverture à la personne nouvellement bénéficiaire d'un mandat de protection juridique.

Impliquer la personne dans la mise en place du mandat de protection juridique

↘ La plaquette d'information FALC est employée en complément de la trame habituelle de présentation des modalités d'organisation, de fonctionnement du service et de suivi du mandat de protection juridique.

↘ Elle est envisagée comme facteur favorisant le questionnement des personnes et partant, une approche active dans le déroulé de l'entretien d'ouverture.

↘Elle est envisagée comme support facilitant les échanges avec les professionnels par la transmission d'une information claire et synthétique sur les objectifs et les principes d'un mandat de protection juridique ainsi que sur les modalités de suivi proposés par le service.

Maintenir le sentiment de compétence de la personne

↘ La plaquette d'information FALC souligne le respect de la personne dans l'expression de ses préférences et l'accomplissement de ses choix de vie.

Date de 1ère diffusion : **05 février 2021** Rédacteurs : **A.GAUTHIER - F.TRAORE** Version n°1	**Recommandation de bonne pratique professionnelle**

PRESENTATION GENERALE

La recommandation de bonne pratique professionnelle portant sur l'entretien téléphonique s'inscrit dans une approche nouvelle du lien aux personnes protégées.

Elle a pour fonction d'accompagner les MJPM dans la compréhension des enjeux propres à la relation interpersonnelle instaurée au travers du mandat de protection juridique.

Elle rappelle que le travail relationnel avec la personne protégée poursuit plusieurs grandes finalités : favoriser la transmission de l'information et l'expression des attentes et des besoins, évaluer l'état de la personne et ses conditions de vie, accomplir les actes en régime d'assistance ou de représentation.

A ce titre, **la mise à disposition de l'information** doit pouvoir s'effectuer de manière accessible et adaptée, directement et **en continue** afin de soutenir et de promouvoir l'autonomie décisionnelle des personnes.

En conséquence, les temps d'entretien entre le MJPM et la personne protégée constituent un mode de diffusion de l'information **parmi d'autres**.

Cette recommandation de bonne pratique souligne également que le principe d'individualisation, commun à tous les régimes de protection prévus par le droit civil, appelle à la vigilance sur la standardisation des interactions entre l'ensemble des professionnels du service et les personnes protégées.

1 - HAS – La participation des personnes à l'exercice de leur mesure de protection, p.25 et 26

« Concrètement, la participation individuelle se met en œuvre dans le cadre des rencontres entre les professionnels et les personnes protégées [...] Les professionnels adaptent le cadre des rencontres (lieu, fréquence, horaire, durée, contenu, personnes présentes…) pour favoriser la transmission de l'information et l'expression des personnes ».

2 - Article 428 du code civil

« La mesure est proportionnée et individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de l'intéressé ».

3 - L311-3 du code de l'action sociale et des familles

3° « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés par [...] :

« Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision ».

7° « La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».

OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

Cette recommandation propose d'éclairer les MJPM sur les axes possibles d'utilisation de l'entretien téléphonique et ses bénéfices, dans le cadre de leur travail relationnel avec les personnes protégées.

DOMAINE(S) D'APPLICATION

A tout moment de l'exécution d'un mandat de protection juridique ou d'une mesure d'accompagnement judiciaire.

PUBLICS CONCERNES

L'ensemble des personnes protégées bénéficiant d'une mesure de protection juridique ou d'une mesure d'accompagnement judiciaire exercé(e) par l'association.

RECOMMANDATIONS

Les bénéfices attendus de l'entretien téléphonique

Le recours à l'appel téléphonique peut paraître moins intrusif que la venue du MJPM dans le lieu de vie de la personne protégée.

Il peut faciliter le dialogue et l'expression des personnes, libérées de la pression qu'est susceptible d'occasionner un « face à face ».

Il est simple à mettre en œuvre puisqu'il est seulement nécessaire de s'assurer que la personne est disponible.

Il assure le lien de proximité et une écoute active des personnes.

En matière patrimoniale et en dehors des actes nécessitant la signature de la personne, tous les points concernant le suivi administratif, budgétaire ou juridique du dossier peuvent être abordés.
Celle-ci est libre de faire part de ses attentes et/ou de solliciter des informations sur l'exécution de sa mesure de protection.

En matière personnelle, la protection juridique se doit également d'être constante.
Sa mise en œuvre doit conserver le même niveau de qualité quel que soit le mode de communication, le MJPM devant rester vigilant sur ce point.
Il est donc important qu'une part de l'entretien téléphonique soit consacrée à la libre expression par la personne sur son état.
La forme et le contenu des paroles émises à cette occasion sont autant d'indices essentiels au travail d'évaluation du MJPM.
Ils le renseignent sur la condition psychique de la personne protégée et sur le type d'action le plus approprié si celle-ci paraît s'être dégradée depuis le dernier entretien.

L'appel téléphonique constitue une visite sous forme dématérialisée

L'objectif est de ne pas perdre en qualité dans la transmission de l'information et le recueil des attentes et préférences, le travail d'analyse et d'évaluation propre à l'activité de protection juridique.

- Le MJPM s'entend avec la personne sur les modalités d'entretien souhaitées et recueille son accord préalable à celles-ci.
- Le MJPM s'assure de la disponibilité de la personne protégée et des conditions de réalisation de l'appel permettant de lui assurer un entretien de qualité.
- Le MJPM veille autant que possible à conserver ou recréer les conditions matérielles propices à la confidentialité des échanges (par exemple, s'isoler dans un bureau lorsqu'il travaille en espace partagé).
- Le MJPM prépare l'entretien téléphonique comme en matière de visite à domicile (envoi d'un courrier de RDV, mise à jour du budget mensuel, état des comptes et des placements bancaires, état des droits sociaux…).
- Dans un délai suffisant et en amont de la rencontre, le MJPM fait parvenir à la personne les documents se rapportant aux sujets qui seront abordés lors de celle-ci afin qu'elle ait le temps d'en prendre connaissance et de préparer ses questions, ses observations, d'organiser l'expression de ses besoins et de ses souhaits.

La conduite de l'entretien téléphonique

- Le MJPM et la personne protégée fixent conjointement les points qui seront abordés au cours de l'entretien téléphonique.
- Le MJPM adapte le ton (articulation, volume…) et le rythme de sa voix ainsi que son vocabulaire de manière à ce que la personne protégée puisse saisir l'information transmise et réagir selon ses propres capacités.
- Le MJPM sollicite régulièrement la personne protégée sur ce qu'elle a compris des échanges et l'invite à questionner tout point nécessitant une nouvelle explication, une clarification, une illustration…
- En fin d'appel, le MJPM invite la personne à formuler avec ses mots le contenu de l'entretien et plus particulièrement, les décisions qui ont pu être actées à cette occasion.

La préparation du prochain entretien

- Autant que possible, le MJPM adresse un bilan à la personne protégée afin de lui permettre de disposer d'une synthèse écrite des décisions actées et de leurs modalités de mise en œuvre.

Cet outil peut servir de base à l'élaboration de l'entretien suivant.

Cela permet également d'inscrire l'ensemble de ces échanges dans un principe de continuité du suivi et de participation des personnes à leur mesure de protection juridique.

Comment nous travaillons ensemble

Nous vous aidons à faire les choses seul le plus souvent possible

Nous vous informons de ce que nous faisons pour vous

Nous vous écoutons et répondons à vos questions

Nous gardons le secret sur ce que vous nous dites

Nous vous demandons votre avis sur la qualité de notre service

Ont participé à l'élaboration de cette plaquette d'information :

Mr S. BENBRAHIM
Mme L. DI GIOIA
Mme M. DONADEI
Mr J-P. DONADEI
Mme V. GALLINA
Mme N. OZEN
Mr F. VICQ

Le suivi de votre mesure de protection

Nous nous rencontrons au bureau, chez vous ou ailleurs pour :

- Regarder vos papiers
- Regarder vos relevés de compte
- Parler de vos projets
- Répondre à vos questions

© Logo européen Facile à lire : Inclusion Europe.
Plus d'informations sur le site : easy-to-read.eu

5 b Chemin de la Dhuy
38240 Meylan

Ligne de bus C1 «Chrono»
Terminus « Maupertuis »

Visite au bureau

! Uniquement sur rendez-vous

Tous les matins,
du lundi au vendredi
de 9h à 12h

Ce qui change

Le juge des Tutelles
a choisi
une mesure de protection
pour vous.
Il a choisi E.V.A Tutelles
pour gérer
cette mesure de protection.

Cette mesure de protection
a une date de fin.
A cette date, elle peut s'arrêter
ou changer selon vos besoins.

Un curateur ou un tuteur
et un(e) assistant(e)
s'occupent de vous.
Selon votre mesure de protection,
ils vous aident à :

- Gérer votre argent
- Faire certains papiers
- Prendre certaines décisions.

Ce qui ne change pas

Vous allez où vous voulez

! Vous devez avoir assez d'argent pour payer

Vous êtes libre de choisir
vos relations personnelles

Vous choisissez votre logement,
vos meubles et vos affaires,

! Vous devez avoir assez d'argent pour payer

Vous recevez
vos relevés de compte
chez vous

Vous pouvez avoir un travail
Vous pouvez changer de travail

Si vous avez un enfant,
vous décidez pour lui

Comment cela fonctionne

Le premier rendez-vous sert à :

Faire connaissance

Lire le jugement qui dit :

- Ce que vous continuez à faire seul
- Ce que nous faisons ensemble
- Ce qui est fait avec le juge

Donner au curateur ou tuteur
les papiers qui servent à gérer
votre mesure de protection

OBJET : COURRIER D'INFORMATION – FONCTIONNEMENT DES MESURES DE CURATELLE

Madame, Monsieur,

Par ce courrier d'information, nous souhaitons vous permettre de mieux appréhender le contenu des textes légaux régissant la protection juridique des majeurs.

Nous avons également à cœur de soutenir les personnes protégées auprès desquelles nous travaillons dans l'accomplissement de leurs démarches quotidiennes auprès de vos services.

En curatelle, celles-ci **restent décisionnaires** et **conservent l'initiative** des actes les concernant.

Le curateur ne peut se substituer pour agir en leur nom.

Les personnes protégées bénéficient donc de **l'assistance de notre association tutélaire dans les cas fixés par la Loi**.

En dehors de ce cadre légal impératif prévoyant le contreseing du curateur, les personnes protégées conservent la liberté et la capacité juridique d'agir **par et pour elles-mêmes.**

Ainsi, elles peuvent *notamment* :

- Demander l'édition et la communication d'attestations de droits ou de ressources,
- Signer les déclarations de ressources ou de revenus,
- Souscrire un abonnement (de téléphonie, d'énergie, d'assurance…),
- Solliciter un devis,
- Demander un titre d'identité, l'édition d'un permis de conduire ou d'une carte grise.

Pour **ces actes d'administration courants**, l'intervention du service de tutelles est **inutile** et le rejet des demandes présentées par la personne protégée seule, infondé.

Il est donc essentiel de recevoir ces demandes et de leur faire droit, sous peine de contrevenir au droit de la protection juridique des majeurs.

Notre service de tutelles s'attache à soutenir les personnes protégées dans la conservation de leur pouvoir d'agir, en leur permettant d'être les plus autonomes possible dans leur quotidien.

Il est nécessaire que **cette sphère d'autonomie** soit respectée dans **toutes ses dimensions et par tous.**

Nous comptons donc sur votre pleine collaboration dans la prise en compte de ces informations ; celle-ci demeure indispensable au bon déroulement des mesures de protection confiées à notre service de tutelles.

Nous restons bien évidemment à votre disposition pour répondre à toute question relative au cadre de notre intervention.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

E.V.A Tutelles

OBJET : COURRIER D'INFORMATION – DEPÔT DE PLAINTE PAR UNE PERSONNE PROTEGÉE

Madame, Monsieur,

Par ce courrier d'information, nous souhaitons vous permettre de mieux appréhender le contenu des textes légaux régissant la protection juridique des majeurs.

Nous avons également à cœur de soutenir les personnes protégées auprès desquelles nous travaillons dans l'accomplissement de leurs démarches auprès de vos services.

Celles-ci bénéficient ainsi de **l'assistance ou de la représentation obligatoire de notre association tutélaire dans les cas limitatifs prévus par la Loi**.

En dehors de ce cadre légal impératif, les personnes protégées conservent la liberté et la capacité juridique d'agir **par et pour elles-mêmes.**

Au regard de ces éléments et en application des dispositions de l'article 15-3 du Code de Procédure Pénale, nous tenons à rappeler que ces dernières peuvent donc déposer **plainte seules et par leurs moyens propres, quel que soit le régime de protection dont elles bénéficient.**

En conséquence, la présence du curateur ou tuteur à cette occasion est **inutile et le rejet de la plainte présentée par la personne protégée seule, infondé.**

Il vous appartient uniquement de **nous tenir informés des suites réservées à celle-ci.**

Il est donc essentiel de recevoir ces demandes et de leur faire droit, sous peine de contrevenir au droit de la protection juridique des majeurs.

Notre service de tutelles s'attache à soutenir les personnes protégées dans la conservation de leur pouvoir d'agir, en leur permettant d'être les plus autonomes possible dans leur quotidien.

Il est essentiel que cette sphère d'autonomie soit respectée dans **toutes ses dimensions et par tous.**

Nous comptons donc sur votre pleine collaboration dans la prise en compte de ces informations ; celle-ci demeure indispensable au bon déroulement des mesures de protection confiées à notre service de tutelles.

Nous restons bien évidemment à votre disposition pour répondre à toute question relative au cadre de notre intervention.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

E.V.A Tutelles

Article 15-3 du Code de Procédure Pénale

La police judiciaire est tenue de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale et de les transmettre, le cas échéant, au service ou à l'unité de police judiciaire territorialement compétent.

Tout dépôt de plainte fait l'objet d'un procès-verbal et donne lieu à la délivrance immédiate d'un récépissé à la victime, qui mentionne les délais de prescription de l'action publique définis aux articles 7 à 9 ainsi que la possibilité d'interrompre le délai de prescription par le dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile, en application de l'article 85. Si elle en fait la demande, une copie du procès-verbal lui est immédiatement remise.