

# RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



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

**Anesm**

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

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

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

<b>III LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ET L'ORGANISATION DU SERVICE, SOUTIEN DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES</b>	<b>47</b>
1 Construire et partager des références et des outils communs	48
2 Veiller à l'accessibilité et à la continuité du service	50
3 Identifier, soutenir et développer les compétences des professionnels du service	52
4 Instituer des espaces de réflexion collective	53
5 Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées	55
»» L'essentiel	59

---

<b>ANNEXES</b>	<b>61</b>
Annexe 1 : Éléments d'appropriation de la recommandation	62
Annexe 2 : Glossaire	63
Annexe 3 : Fiche technique : groupe d'expression et réunions inspirées des Conseils de la vie sociale (CVS)	64
Annexe 4 : Fiche technique : enquête par questionnaire	68
Annexe 5 : Fiche technique : recueil et traitement des plaintes, réclamations et suggestions	72
Annexe 6 : Autres formes de participation au fonctionnement du service : quelques illustrations	74
Annexe 7 : Fiche technique : contenu et modalités d'élaboration d'outils écrits adaptés	76
Annexe 8 : Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée	77
Annexe 9 : Élaboration de la recommandation	80
Annexe 10 : Participants	81

# *Présentation générale*

## 1 LE CONTEXTE JURIDIQUE

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

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

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

La recommandation aborde trois aspects de la participation :

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

## 2 OBJECTIFS ET DESTINATAIRES DE LA RECOMMANDATION

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

---

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

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

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

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

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

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

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

#### NOTE AUX LECTEURS

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

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

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

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

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

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

### 3 REPÈRES ET ORGANISATION DE LA RECOMMANDATION

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

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

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

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

---

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chaque partie est développée selon le même plan :

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

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

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

Des annexes complètent la recommandation :

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

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

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





*La participation  
des personnes  
à leur mesure*

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

### REPÈRES JURIDIQUES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Enjeux

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

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

### ►►► Recommandations

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

#### POINT DE VIGILANCE

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

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

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

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

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

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

#### ILLUSTRATION

##### Pratique de service :

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

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

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

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



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

### POINT DE VIGILANCE

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

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

### ILLUSTRATIONS

#### Pratique de service :

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

#### Pratique de mandataire :

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

#### Témoignage de personne protégée :

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

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

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

## ILLUSTRATIONS

### Pratique de service :

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

### Pratique de mandataire :

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

### Témoignages de personnes protégées :

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

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

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

#### POINT DE VIGILANCE

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

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

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

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

#### REPÈRES JURIDIQUES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Enjeux

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

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

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

### ►►► Recommandations

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

#### ILLUSTRATION

##### Pratique de service :

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

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

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

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

## ILLUSTRATIONS

### Pratiques de mandataires :

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

## ILLUSTRATION

### Pratique de service :

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

## 3

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

#### REPÈRES JURIDIQUES

##### Curatelle

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

##### Curatelle renforcée

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

##### Tutelle

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

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



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

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

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

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

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

## Enjeux

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

## ►►► Recommandations

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

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

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

#### POINT DE VIGILANCE

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

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

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

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

## POINT DE VIGILANCE

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

### ILLUSTRATIONS

#### Témoignages de personnes protégées :

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

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

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

## POINT DE VIGILANCE

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

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

### REPÈRES JURIDIQUES

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

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

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

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

## Enjeux

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

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

## ►►► Recommandations

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

### POINT DE VIGILANCE

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

### ILLUSTRATION

#### Pratique de mandataire :

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

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

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

ILLUSTRATION

Témoignage d'une personne protégée :

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

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

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

### POINT DE VIGILANCE

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

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

### ILLUSTRATIONS

#### Pratique de service :

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

#### Témoignage de personne protégée :

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

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

ILLUSTRATIONS

Témoignages de personnes protégées :

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

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

## 5 PRÉVENIR ET TRAITER LES CONFLITS

### REPÈRES JURIDIQUES

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

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

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

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

## Enjeux

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

### ►►► Recommandations

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

#### ILLUSTRATIONS

##### Pratique de service :

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

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

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

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

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



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

ILLUSTRATIONS

Pratiques de services :

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

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

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

ILLUSTRATION

Pratique de service :

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

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



# L'essentiel

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

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

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

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

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

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



# L'essentiel

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

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

## Prévenir et traiter les conflits

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



# II

## *La participation des personnes au fonctionnement du service*

# 1 IDENTIFIER LES OBJECTIFS DE LA PARTICIPATION

## REPÈRES JURIDIQUES

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

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

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

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

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

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

La participation des personnes protégées au fonctionnement du service est une obligation récente dans les services mandataires. Toutefois, elle ne peut se limiter à être une simple mise en conformité avec une obligation réglementaire. Afin de développer la démarche participative, il est donc essentiel d'identifier les objectifs et le sens de cette participation<sup>28</sup>.

Celle-ci a pour objectifs :

- d'identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des personnes protégées, des professionnels du service, des proches et des partenaires<sup>29</sup> ;
- d'améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et attentes des personnes ;
- de reconnaître les personnes comme citoyens car elles participent à la définition de l'intérêt général à l'échelle du service ;
- de valoriser l'autonomie des personnes protégées en soutenant leurs potentialités et en renforçant leur estime.

<sup>28</sup> Anesm. *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie*. Saint-Denis : Anesm, 2009, pp. 18-19.

<sup>29</sup> Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 art. 2, annexe 3-10, chapitre II, section 3, 14°

Il existe différents niveaux de la participation<sup>30</sup> :

- l'information ou communication : les personnes sont informées (sur l'organisation et le fonctionnement du service, son évolution, leurs droits...) et s'expriment pour mieux comprendre l'information et en débattre. Cependant, l'objectif n'est pas de recueillir leur adhésion (exemple d'outil : la réunion d'information) ;
- la consultation : il s'agit d'une phase d'information à double sens (propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet). La décision prise n'est toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis car il s'agit d'un avis (exemple d'outil : l'enquête par questionnaire). Dans les ESSMS, les usagers sont obligatoirement consultés sur le projet de service et le règlement de fonctionnement<sup>31</sup> ;
- la concertation : c'est le fait d'associer les participants dans la recherche de solutions communes ou de connaissances nouvelles ;
- la co-décision ou co-construction : elle vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune. Il s'agit d'un réel partage de pouvoir.

## Enjeux

Le service donne du sens à la participation des personnes à son fonctionnement en identifiant au préalable les objectifs et en choisissant l'(les) outil(s) le(s) plus approprié(s) pour atteindre ces missions.

### ►►► Recommandations

- ▶ Identifier le(s) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s)<sup>32</sup>.

<sup>30</sup> Anesm. *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie*. Saint-Denis Anesm, 2009, p. 13. Adapté d'une grille établie par Jean-Michel FOURNIAU J-M. *Transparence des décisions et participation des citoyens. Techniques, territoires et Sociétés*, janvier 1996, n°31, pp. 9-47.

<sup>31</sup> Articles L311-7, L311-8 du CASF et D311.26 du CASF

<sup>32</sup> Ces aspects doivent être impérativement formalisés dans le règlement de fonctionnement (Article R471-9 du CASF) et la notice d'information. (Point III de l'annexe 4-2 du décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008).

Extraits de projets de service :

« À la suite d'une consultation sur le projet de service, les usagers [ont manifesté] un vif intérêt quant à l'organisation d'une réunion de consultation annuelle [...], occasion plus formalisée d'exprimer leur avis sur le fonctionnement du service et sur le déroulement de la mesure de protection mais également d'être informés sur ces différents points ».

« Évaluer pour évoluer est le principe de la démarche d'évaluation dans le domaine de l'action sociale [...] L'évaluation du service rendu passe par l'intégration du questionnaire de satisfaction dans les pratiques professionnelles, de son utilisation ainsi qu'une évaluation continue de sa pertinence ».

- ▶ Choisir le(s) outil(s) (groupes, enquêtes...) le(s) plus adapté(s) :
  - en fonction des objectifs définis, des spécificités du service et des différents publics accueillis ;
  - en associant les professionnels et, dans la mesure du possible, les personnes protégées ;
  - en fonction des moyens humains et logistiques du service ;
  - en articulant les différents outils. Par exemple, le recueil des plaintes permet d'axer le questionnaire ou le groupe sur les questions qui préoccupent les personnes.
- Pour informer les personnes protégées, il est possible :
  - d'assurer l'affichage de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée et du règlement de fonctionnement du service dans les locaux ;
  - de mettre en place des réunions d'information ;
  - de proposer des visites des locaux, des journées portes ouvertes en vue notamment de démystifier le travail des mandataires, de le rendre plus visible et plus transparent.
- Pour identifier les points forts et les dysfonctionnements du service, il est possible de :
  - recueillir, tracer et analyser les suggestions, les réclamations et les plaintes des personnes protégées et de toute autre personne en relation avec le service. Cet outil est facile à mettre en œuvre et indispensable ;
  - mettre en place un groupe au sein duquel les personnes protégées s'expriment, instance favorisant le dialogue et le lien social ;



- réaliser une enquête lorsque le service souhaite identifier une/des problématique(s). Cette enquête peut être réalisée par le biais de questionnaire ou d'entretiens directs ou semi-directifs, être qualitative et/ou quantitative ;
- .../...

#### POINT DE VIGILANCE

Le questionnaire est bien un outil visant l'amélioration du fonctionnement du service dans le cadre du projet de service. Il ne peut pas être utilisé pour effectuer des comparaisons entre services ou à des fins d'analyse statistique.

- Pour construire des pistes d'amélioration, il est possible de :
  - mettre à disposition des personnes protégées une boîte à idées, un cahier de suggestions, de doléances, etc. Ces outils sont également utilisés de façon ponctuelle pour un projet spécifique ;
  - conduire une enquête par questionnaire ou par entretiens pour proposer un nouveau projet et/ou identifier des besoins non couverts (exemple : seriez-vous intéressé par une réunion d'information ou un groupe d'expression ?) ;
  - mettre en place des réunions d'expression pour consulter les personnes protégées sur certains aspects du fonctionnement du service (projet de service, notice d'information, règlement de fonctionnement...) pour co-construire collectivement des réponses au plus proche de leurs attentes et besoins (exemples : groupe pour l'amélioration d'une notice d'information, de réflexion sur l'aménagement d'un espace d'accueil, etc.) ;
  - .../...

## 2 SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES PROTÉGÉES À L'EXERCICE DE LA PARTICIPATION EN CONSTRUISANT DES OUTILS ADAPTÉS

La participation suppose la construction d'outils : procédure d'analyse des réclamations, élaboration d'enquête par questionnaire, etc. Ces outils ne sont pas encore largement diffusés par les services, leur mise en place étant récente. Les professionnels ont identifié certains freins à leur mise en place. Les personnes protégées n'en saisissent pas nécessairement l'intérêt. Par ailleurs, elles peuvent avoir des difficultés d'expression et de compréhension pour répondre à une enquête par questionnaire ou participer à un groupe. L'organisation de groupes d'expression peut être complexe en raison des problèmes de mobilité des personnes. Enfin, il peut être difficile pour les personnes protégées d'exprimer réellement leur avis sur le service puisqu'elles en dépendent.

## Enjeux

Les professionnels informent les personnes de leur droit à participer au fonctionnement du service et les sensibilisent à cet exercice.

Le service construit et fait vivre des outils de participation adaptés, en tenant compte des capacités des personnes et des spécificités du service.

La mise en œuvre opérationnelle des outils est détaillée dans des fiches techniques en annexes 3, 4 et 5.

## ►►► Recommandations

- ▶ Informer et sensibiliser les personnes protégées de leur droit à participer et de l'existence d'instances d'expression.
  - Lors de l'ouverture de la mesure par la remise de la notice d'information et du règlement de fonctionnement, puis ponctuellement lors de la mise en place d'un outil ;
  - oralement par le mandataire, par le biais d'un courrier (invitation à une réunion...), lors d'une réunion d'information, par voie d'affichage au niveau de la permanence, par le biais d'un journal des majeurs le cas échéant, etc.

### POINT DE VIGILANCE

La participation est un droit pour les personnes protégées mais n'est en aucun cas une obligation. Le service veille à respecter cette liberté et ne pas stigmatiser celles qui refuseraient de participer. Les professionnels proposent toutefois ces instances à l'ensemble des personnes protégées, en les invitant même si plusieurs refus ont déjà été formulés dans le passé. Ils leur rappellent leur existence, ou encore reformulent la justification de l'intérêt de s'y associer.

- ▶ Garantir la libre expression et l'anonymat lors de la participation.
  - Donner la possibilité aux personnes protégées de formuler des plaintes, des réclamations, des suggestions et de remplir les questionnaires de façon anonyme. Lorsqu'elles ne sont pas à même de s'exprimer seules, éviter de solliciter le mandataire pour les aider ;
  - rendre anonyme les propos des personnes dans les comptes-rendus ;
  - rechercher les professionnels les mieux à même d'animer une réunion pour garantir la libre expression. La présence d'un intervenant extérieur peut être facilitatrice ;
  - .../...

- ▶ S'adapter aux modalités de communication des personnes protégées et les soutenir.
  - Aider les personnes protégées par une personne différente du mandataire (professionnels de l'accueil, tiers au service, associations d'usagers...) à formuler leurs plaintes/réclamations/suggestions, à remplir les questionnaires, etc. Elle en explique les enjeux ;
  - adapter les formulaires, les questionnaires et les comptes-rendus de réunions aux capacités de compréhension et de concentration des personnes protégées : formulation courte, utilisation de pictogrammes, vocabulaire concret<sup>33</sup> ... ;
  - aider les personnes protégées à s'exprimer lors des réunions.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*Les personnes protégées ont été accompagnées par un stagiaire pour remplir une enquête par questionnaire.*

- ▶ Favoriser l'accessibilité du lieu de réunion, lorsque les personnes protégées vivent éloignées du service et/ou ont des difficultés de mobilité, en mettant en place des groupes d'expression au plus près des lieux de vie des personnes protégées (par exemple en utilisant les locaux des antennes ou ceux des intervenants professionnels).

ILLUSTRATIONS

Pratique de service :

*Des réunions décentralisées ont été organisées dans 3 villes du département.*

Témoignage de personne protégée :

*« J'avais reçu un courrier pour une réunion, mais c'était bien trop loin pour moi, et je ne suis pas en mesure de me déplacer seul. Il n'y avait personne pour m'accompagner, alors je n'y suis pas allé. C'est dommage, j'aurais bien voulu ».*

<sup>33</sup> Annexe 6, Fiche technique : Contenu et modalités d'élaboration d'outils écrits adaptés.

- ▶ Pour le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des supports, associer les personnes protégées volontaires.
  - Pour les questionnaires, par exemple, les tester auprès de certaines personnes protégées préalablement à leur diffusion. Le choix des mots et la formulation des questions sont ainsi corrigés si nécessaire pour une meilleure compréhension.
  - Pour les réunions d'expression ou les réunions inspirées des Conseils de la vie sociale (CVS), par exemple :
    - définir, si possible, l'ordre du jour des réunions avec les personnes protégées ;
    - permettre, si possible, l'animation ou la co-animation du groupe à une personne protégée volontaire et en capacité ;
    - rédiger le compte-rendu de la réunion avec une personne protégée volontaire et en mesure de le réaliser ;
    - accompagner et former les représentants des usagers pour qu'ils remplissent au mieux leurs missions en ayant recours à des formateurs, en proposant à des représentants d'autres services d'intervenir pour présenter ce rôle, etc.

## ILLUSTRATIONS

### Pratique de service :

*Un Conseil des bénéficiaires a été créé sur le modèle des CVS. Le président du Conseil, ayant bénéficié de formations à la participation, co-anime les réunions avec la vice-présidente et la responsable qualité.*

### Pratique d'organismes de formation :

*Des organismes de formation proposent des modules sur les droits des usagers ou sur la fonction de représentants des CVS aux usagers ou conjointement aux usagers et aux professionnels. À l'heure actuelle, il semble que de telles formations ne sont pas encore proposées aux personnes protégées relevant des services mandataires.*

## **3** INFORMER, FORMER, MOBILISER ET ASSOCIER LES PROFESSIONNELS

La participation collective n'est efficace que si elle est soutenue institutionnellement au niveau du service et par l'ensemble des professionnels. En effet, ils informent les personnes protégées de ce droit. Or, les professionnels ne sont pas toujours convaincus de l'intérêt de la participation des personnes au fonctionnement du service. Par ailleurs, les outils ne seront adaptés que si les professionnels qui accompagnent les personnes au quotidien, et donc les connaissent le mieux, sont associés à leur élaboration.

## Enjeux

Les professionnels sont en mesure de relayer l'intérêt de la participation auprès des personnes protégées de façon avisée et convaincue.

Ils participent à la réflexion sur l'élaboration et la mise en œuvre des outils.

### ►►► Recommandations

- ▶ Former les professionnels chargés du pilotage de la participation à la mise en œuvre des outils de participation. Intégrer ces compétences dans les fiches/profils de poste.
- ▶ Informer l'ensemble des professionnels des enjeux de la participation et lors de la mise en place des outils afin qu'ils soient en mesure d'en parler aux personnes protégées et de répondre à leurs questions éventuelles. Les professionnels sont sensibilisés au fait que les instances de participation ne sont pas des organisations « à côté » du service mais font partie intégrante du service et de la qualité des prestations.
- ▶ Associer les mandataires volontaires à la construction et au choix des outils, par exemple, dans le cadre de groupes de travail.
- ▶ Informer les membres du conseil d'administration. Ils peuvent être destinataires des comptes-rendus et des bilans. Les membres du conseil d'administration peuvent éventuellement être associés aux instances participatives (participation aux réunions, élaboration des enquêtes par questionnaire...).

## 4 IDENTIFIER ET CONSTRUIRE DES PISTES D'AMÉLIORATION

Un outil de participation n'a de sens que s'il permet d'améliorer effectivement le fonctionnement du service au bénéfice des personnes protégées et s'il est accompagné d'un plan d'action. C'est un moyen de démontrer que la parole des personnes est prise en compte et valorisée.

Cependant, l'analyse des besoins exprimés par les personnes protégées prend du temps et nécessite des compétences spécifiques. En outre, la communication des pistes d'amélioration aux personnes protégées est certes primordiale, mais en pratique peut apparaître difficile à mettre en place.

## Enjeux

Le service définit un plan d'action à partir du suivi, de l'exploitation et de l'analyse systématique des renseignements obtenus à partir des réclamations, plaintes, suggestions, des comptes-rendus de réunions, des questionnaires, etc.

Il communique sur les plans d'action afin que les professionnels du service, les partenaires et les personnes protégées mesurent l'impact de la participation.

## ►►► Recommandations

- ▶ Analyser les résultats du questionnaire, le contenu des plaintes, les propositions des boîtes à idées, les comptes-rendus de réunion, etc.
  - Identifier les plaintes/réclamations/suggestions qui relèvent de problématiques personnelles et celles qui sont symptomatiques de dysfonctionnements institutionnels ;
  - mener une analyse prudente des résultats du questionnaire au regard de la représentativité des réponses exprimées ;
  - analyser les propos des personnes ayant participé à la réunion en veillant à ce que les attitudes, comportements et prises de position des personnes ne soient pas jugés.

### POINT DE VIGILANCE

Quel que soit le type de consultation choisi, distinguer les problématiques personnelles des personnes protégées de celles qui relèvent du fonctionnement du service. L'objectivité de l'analyse peut être favorisée par la sollicitation d'un tiers.

- ▶ Définir des axes d'évolution et d'amélioration avec un calendrier prévisionnel :
  - à partir de l'analyse des résultats ;
  - les construire avec l'équipe ;
  - associer les personnes protégées à cette étape en fonction des thématiques abordées.

### ILLUSTRATIONS

#### Pratiques de services :

#### *Exemples d'améliorations à la suite de questionnaires :*

- *le standard et l'accueil : réorganisation des permanences téléphoniques, solutions techniques... ;*
- *formations spécifiques des professionnels ;*
- *aménagement de l'espace d'accueil pour favoriser l'accessibilité du service aux mères de famille ;*
- *envoi ou remise plus systématique et régulier des relevés de compte ;*
- *augmentation du nombre de visites à domicile.*

- ▶ Pérenniser la démarche.
  - Assurer la régularité des réunions pour faciliter leur repérage par les personnes ;
  - assurer les moyens humains et logistiques nécessaires au fonctionnement des outils participatifs ;
  - évaluer la démarche en mesurant les effets pour les usagers ;
  - identifier le statut des personnes protégées qui participent activement aux instances de participation et qui peuvent être une ressource pour les autres personnes protégées.
- ▶ Communiquer les résultats et les pistes d'amélioration :
  - aux personnes protégées à l'aide de supports adaptés : courrier (à l'ensemble des majeurs ou à ceux qui ont participé), affichage au service, oralement lors d'une réunion d'information, individuellement par les mandataires lors d'une rencontre... ;
  - aux professionnels ;
  - aux partenaires.

ILLUSTRATIONS

Pratiques de services :

*Un document d'une page synthétise les réponses et les pistes d'amélioration à la suite d'un questionnaire. Le document est accompagné de pictogrammes et écrit en gros caractères. Il est présenté en trois parties : « ce que vous avez dit en positif et en négatif », « ce que nous avons mis en place pour répondre à vos attentes », « ce que nous allons mettre en place pour répondre à vos attentes ».*

*À la suite d'une réunion du conseil des bénéficiaires, un compte-rendu est rédigé par le Président, le Vice-président et la responsable qualité à l'occasion de la réunion précédant le conseil. Il est diffusé aux membres du conseil. Les points importants sont repris dans le Journal des Bénéficiaires.*

*Une boîte à idées a été mise en place. Des fiches pré-remplies sont disponibles sur le comptoir de l'accueil et sur les tables de la salle d'attente de la permanence. La responsable qualité recueille une fois par trimestre les observations des majeurs et affiche les actions que le service va mettre en place pour répondre à leurs réclamations. Elles sont à la vue de toutes les personnes qui se rendent à l'accueil du service.*



# L'essentiel

## Identifier les objectifs de la participation

- Identifier l'(les) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s).
- Choisir l'(les) outil(s) le(s) plus adapté(s) en fonction des objectifs définis, des spécificités du service, de ses moyens humains et logistiques, et du public accueilli. Articuler les différents outils.

## Sensibiliser et accompagner les personnes protégées à l'exercice de la participation en construisant des outils adaptés

- Informer et sensibiliser les personnes protégées de l'existence d'instances de participation lors de l'ouverture de la mesure et ponctuellement lors de la mise en place d'un outil.
- Garantir la libre expression et l'anonymat lors de la participation.
- S'adapter aux modalités de communication des personnes protégées et prendre en compte les spécificités d'expression et de compréhension des personnes.
- Favoriser l'accessibilité des réunions.
- Pour le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des outils, associer les personnes protégées volontaires.

## Informers, former, mobiliser et associer les professionnels

- Former les professionnels chargés du pilotage de la participation à la mise en œuvre des outils.
- Informer l'ensemble des professionnels des enjeux de la participation et lors de la mise en place des outils pour qu'ils soient en mesure d'en parler et de répondre aux questions éventuelles.
- Associer les mandataires volontaires à la construction et au choix des outils.
- Informer les membres du conseil d'administration.

## Identifier et construire des pistes d'amélioration

- Analyser les résultats du questionnaire, le contenu des plaintes, les propositions des boîtes à idées, les comptes-rendus de réunions, etc.
- Définir des axes d'évolution et d'amélioration avec un calendrier prévisionnel.
- Pérenniser la démarche.
- Communiquer les résultats et les pistes d'amélioration auprès des personnes protégées, des professionnels et des partenaires.



# III

*Le travail d'équipe et  
l'organisation du service,  
soutien de la participation  
des personnes protégées*

# 1 CONSTRUIRE ET PARTAGER DES RÉFÉRENCES ET DES OUTILS COMMUNS

## REPÈRES JURIDIQUES

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

Afin que les professionnels soient en mesure de valoriser la participation des personnes, il est essentiel d'instituer une culture de la participation au sein des services. Celle-ci repose sur des références communes sur lesquelles les mandataires peuvent fonder leur action et ce, d'autant plus qu'ils interviennent souvent seuls auprès des personnes. Ces références sont constituées du cadre juridique (loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et loi du 5 mars 2007), des outils (charte, notice, règlement...), des projets associatifs, de service, des chartes, etc.

## Enjeux

Les professionnels sont sensibilisés et partagent des références communes autour de la participation.

## ►►► Recommandations

- ▶ S'assurer que le cadre légal et réglementaire est connu de l'ensemble des professionnels : la participation et les droits de la personne majeure protégée, la nature des mandats.
  - Former les professionnels ;
  - actualiser régulièrement leurs connaissances juridiques ;
  - construire des outils communs de diffusion de ces connaissances.

## ILLUSTRATION

### Pratique de services :

*Plusieurs services ont choisi de rendre obligatoire le Certificat National de Compétence (CNC) pour les chefs de service et les directeurs d'antennes afin que l'ensemble des professionnels disposent de connaissances actualisées sur la loi du 5 mars 2007 et puissent au mieux soutenir les délégués mandataires.*

ILLUSTRATIONS

Pratique de chef de service :

« J'ai mis en place des « groupes lois » au sein de mon service. On analyse certains articles, on rédige des fiches que l'on diffuse ensuite aux autres salariés. La participation des professionnels est libre. Je rappelle régulièrement aux mandataires les articles de lois qu'ils ont oubliés ou méconnaissent ».

Pratique de fédération :

Une fédération a réalisé des posters sur lesquels sont déclinés les droits des personnes en fonction de leur situation (tutelle ou curatelle). Ils sont affichés, ce qui permet aux professionnels de s'y référer constamment.

- ▶ Intégrer les réflexions relatives à la participation et à l'autonomie dans le projet de service en s'appuyant sur les références professionnelles du secteur : littérature professionnelle, recommandations de bonnes pratiques professionnelles, chartes éthiques et déontologiques<sup>34</sup>.

ILLUSTRATION

Extrait d'un projet de service :

« Notre action tient compte de l'histoire, du présent et de l'avenir du majeur protégé : dans une reconnaissance de ses capacités et de ses limites, nous recherchons son implication dans l'action et son consentement aux décisions qui le concernent ; dans une reconnaissance de sa singularité, à travers le respect de ses choix, nous favorisons, autant que faire se peut, son autonomie ; dans une proposition d'un dialogue constructif et d'un échange favorisant son expression, nous instaurons une véritable relation d'aide ».

<sup>34</sup> Par exemple : ANJI, GESTO. La charte de protection juridique des majeurs. *Réalités familiales*, 2006, n° 79-81, pp. 87-93. / FNAT. Charte de la FNAT. Paris : FNAT, 2004. 7 p. Disponible sur : <http://www.fnat.fr>. / UNAPEI. *Charte de l'Unapei pour les associations mandataires à la protection des majeurs*. Paris : UNAPEI, juin 2011. 2 p. Disponible sur : [www.unapei.org](http://www.unapei.org) / FONDARD, F., LENEVEU, G., et al. *Éthique et déontologie en protection juridique des majeurs : enjeux, pratiques et perspectives*. Paris : UNAF, septembre 2010. 12 p Disponible sur : <http://www.unaf.fr>.

- ▶ Construire le projet de service, les outils (notice d'information, DIPM...) et les procédures (ouverture...) de façon participative avec les professionnels<sup>35</sup>.

#### ILLUSTRATION

##### Pratique de service :

*Pour s'approprier les nouveaux outils d'information, un service travaille à partir de jeux de rôles. Les pratiques sont ensuite analysées en commun afin de juger celles considérées comme les plus appropriées.*

- ▶ Faire vivre ces références collectives en les rappelant régulièrement : lors des réunions d'équipe, du soutien quotidien aux professionnels et des recrutements.
- ▶ Rappeler les principes relatifs au partage de l'information entre professionnels du service et avec les autres intervenants en :
  - s'appuyant sur les références législatives et réglementaires ;
  - formalisant les modalités de partage de l'information dans les documents institutionnels.

#### ILLUSTRATION

##### Pratique de service :

*Afin de faciliter le partage de l'information entre professionnels du service, une clause est intégrée au règlement de fonctionnement. Elle précise que la personne protégée accepte que les professionnels participant à l'exercice de la mesure échangent entre eux des informations relatives à sa situation pour les nécessités de la conduite de la mesure.*

## 2 VEILLER À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA CONTINUITÉ DU SERVICE

Pour que les personnes protégées puissent participer à leur propre mesure, des rencontres régulières avec les mandataires doivent être possibles. Or, ces derniers accompagnent plusieurs personnes et peuvent être indisponibles.

<sup>35</sup> Anesm. *Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service*. Saint-Denis : Anesm, 2009.

## Enjeux

Le service est organisé pour favoriser la continuité de l'exercice de la mesure ainsi que le temps relationnel entre les mandataires et les personnes protégées.

### ►►► Recommandations

- ▶ Organiser la continuité de l'exercice des mesures des personnes protégées en cas d'absences prévues ou imprévues des mandataires.
  - Veiller à la traçabilité écrite et la transmission orale du suivi de la mesure, sur le plan administratif, social et comptable ;
  - assurer la continuité de la fonction de direction et d'encadrement en prévoyant les délégations de signatures nécessaires.

En cas de changement définitif de mandataire ou de service, les professionnels échangent les informations nécessaires et garantissent la continuité de l'exercice du mandat (mise à disposition de moyens financiers par exemple). Dans la mesure du possible, un relais physique est mis en place.

- ▶ Identifier les besoins et les attentes des personnes en terme de rencontres ou de contacts téléphoniques et organiser des réponses adaptées au niveau du service, (permanences physiques et téléphoniques, visites à domicile...). Inscrire les modalités de contacts dans le règlement de fonctionnement du service<sup>36</sup>.
- ▶ Définir les modalités d'organisation du travail afin de favoriser le temps relationnel des mandataires auprès des personnes protégées et la continuité du service :
  - en particulier, l'organisation du travail administratif ;
  - permettre aux professionnels chargés de l'accueil physique et/ou téléphonique d'apporter certaines réponses aux personnes protégées ;
  - optimiser les temps de déplacement ;
  - améliorer l'organisation des permanences téléphoniques ;
  - spécialiser et/ou mutualiser éventuellement certaines fonctions techniques (patrimoniales, juridiques...)
  - spécialiser, si cela semble opportun, certains mandataires sur des types d'accompagnements (par exemple en fonction de la nature du handicap...)
  - .../...

---

<sup>36</sup> Conformément aux articles R311-35 et R471-9 du CASF.

Pratiques de services :

*Les personnes protégées disposent des lignes directes des mandataires dans un service dans lequel les permanences téléphoniques ne sont pas envisagées. Le service est plus accessible.*

*À la suite d'une enquête de satisfaction auprès des majeurs, l'organisation des permanences a été modifiée. Elles sont désormais divisées en deux demi-journées par semaine.*

### 3 IDENTIFIER, SOUTENIR ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DU SERVICE

#### Enjeux

La valorisation de la participation des personnes protégées requiert des connaissances et des compétences – notamment relationnelles – spécifiques. Elles relèvent de deux champs professionnels : le domaine juridique et celui du travail social. Elles sont également spécifiques au métier de mandataire judiciaire, aujourd'hui reconnu par le Certificat National de Compétences (CNC).

Or les professionnels, en fonction notamment de leur formation initiale et de leurs expériences professionnelles, ne disposent pas nécessairement de l'ensemble des compétences et connaissances requises pour favoriser la participation des personnes.

#### ►►► Recommandations

- ▶ Identifier, développer, actualiser et soutenir les compétences (analyse, prise de recul, souplesse, créativité, rigueur...) et les connaissances des professionnels (juridiques, connaissance des publics, techniques d'entretien...) <sup>37</sup>.
  - Les rechercher lors des recrutements. Le recrutement de professionnels aux profils diversifiés permet d'assurer une complémentarité des compétences/ connaissances au sein de l'équipe ;
  - les faire figurer dans les fiches de poste / profils de poste ;
  - les valoriser lors des entretiens annuels d'évaluation.
- ▶ Former tous les professionnels, à partir de leurs demandes et des besoins identifiés par le service notamment sur les techniques d'entretien, la communication, la relation d'aide, la violence, la gestion de conflits, l'éthique, les écrits

<sup>37</sup> Anesm. *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées*. Saint-Denis : Anesm, 2008.

professionnels, les droits des personnes protégées, la connaissance des publics et des différents handicaps (mental, psychique, cognitif...), l'accueil, etc.

- ▶ Accompagner les nouveaux professionnels et les sensibiliser aux enjeux de la participation.
  - Les informer du projet de service, et leur transmettre les documents légaux, réglementaires et institutionnels relatifs aux droits des personnes protégées ;
  - les accompagner dans leur prise de poste ;
  - s'assurer de leur parcours d'intégration.

ILLUSTRATION

Pratique de service :

*Chaque nouvel arrivant est sensibilisé aux outils mis en place dans le service et à la nécessité de faire participer le majeur à sa mesure ainsi qu'au fonctionnement du service. Au moment du recrutement, le candidat doit présenter par écrit un compte-rendu sur l'utilisation d'un outil du service en mettant en exergue le rôle de la participation du majeur protégé. Un système de parrainage auprès d'un ancien du service est institué et le chef de service l'accompagne sur l'évaluation de ses premiers dossiers.*

## 4 INSTITUER DES ESPACES DE RÉFLEXION COLLECTIVE

Pour favoriser l'information et l'écoute des personnes protégées, les professionnels interrogent leurs pratiques quotidiennes et partagent leurs expériences. L'exercice du mandat peut en effet être délicat : la mesure est imposée et les profils des personnes sont variés. De surcroît, certains souffrent de troubles de la relation à l'autre et peuvent susciter de la peur voire de l'incompréhension de la part des professionnels.

Par ailleurs, les professionnels exercent seuls le suivi des personnes protégées et certains peuvent ne pas percevoir l'intérêt de la réflexion collective. En outre, ils peuvent appréhender les espaces de réunions comme un temps de travail pris au détriment de l'accompagnement individuel.

### Enjeux

Le service met en place différents lieux d'échange, de concertation, de réflexion afin de ne pas laisser les mandataires seuls face à des situations complexes et de confronter les points de vue.

L'encadrement est vigilant à soutenir l'ensemble des professionnels, y compris ceux qui le sollicitent peu ou pas.

## ►►► Recommandations

- ▶ Mettre en œuvre des espaces de réflexion collective.
  - Sensibiliser les professionnels à l'intérêt du partage des pratiques ;
  - définir clairement le contenu et les objectifs de chaque réunion (réunions de service, de régulation, analyse des pratiques, supervision...) ;
  - les organiser régulièrement ;
  - aborder les questions éthiques, et particulièrement la tension entre autonomie et protection<sup>38</sup> (notamment, dans le respect du choix du lieu de vie, du consentement au soin, de l'appréciation du danger...).
- ▶ Associer différents professionnels.
  - Étendre ces espaces de réflexion à l'ensemble des professionnels (juriste, comptable, secrétaire, assistante, professionnel de l'accueil...) ;
  - solliciter éventuellement des tiers extérieurs (psychologue, psychiatre, philosophe, partenaire...) notamment pour l'analyse des pratiques, le soutien à la réflexion éthique ou les réunions sur les situations des personnes protégées ;
  - prévoir des espaces d'analyse des pratiques pour les cadres et les directeurs (au sein du service ou avec d'autres services) ;
  - favoriser les réflexions entre services pour échanger sur les pratiques et partager les informations du réseau.
- ▶ Assurer un soutien et une disponibilité de l'encadrement auprès des mandataires par le biais :
  - de rencontres formelles régulières entre les mandataires et le chef de service ou le directeur afin de présenter les nouvelles mesures, les suivis complexes, et faire un état des lieux de l'activité des mandataires ;
  - de la validation par l'encadrement des écrits des professionnels qui favorise un échange sur ces derniers et sur le contenu de la mesure ;
  - de la présence ponctuelle du chef de service dans un accompagnement difficile (par exemple, lors d'une visite à domicile ou d'un entretien en permanence) afin de soutenir les mandataires ;
  - d'entretiens avec les personnes protégées afin d'entendre les demandes qui relèvent de la compétence du chef de service ;
  - .../...

---

<sup>38</sup> Anesm. *Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*. Saint-Denis : Anesm, 2010.



ILLUSTRATION

Pratique de chef de service :

« Il arrive régulièrement que j'effectue des visites à domicile en binôme avec les mandataires. Cela me permet de voir la façon dont ils sont en relation avec les personnes protégées et de voir ce qu'il y aura à travailler avec eux ».

## 5 DÉVELOPPER ET SOUTENIR LES LIENS AVEC LES AUTRES INTERVENANTS AUPRÈS DES PERSONNES PROTÉGÉES

Soutenir la participation des personnes protégées nécessite que l'ensemble des intervenants aient connaissance de ce droit et le mettent en œuvre. Or, les partenaires (banques, médecins, bailleurs, services sociaux, ESSMS...) ignorent souvent l'objet des différentes mesures de protection et le rôle des mandataires. Ils sont souvent sollicités pour des aspects qui ne relèvent pas directement de leur compétence. En outre, les droits des personnes protégées, et notamment celui d'être informé et entendu, sont parfois méconnus des divers acteurs qui peuvent par conséquent ne pas les respecter.

Par ailleurs, les personnes sont souvent accompagnées par d'autres services ou établissements qui les connaissent bien. Sans coordination, le projet de protection peut se voir inadapté et, par incidence, tout l'accompagnement de la personne risque d'être incohérent.

### Enjeux

Les professionnels développent des liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées. Une attention particulière est prêtée au consentement préalable de la personne protégée à la divulgation des informations la concernant.

Les actions de collaboration sont particulièrement importantes à mener sur deux thématiques : la santé et le logement.

### ►►► Recommandations<sup>39</sup>

- Identifier les partenaires réguliers du service pour clarifier le rôle de chacun en :
  - connaissant l'objet de leurs missions ;

<sup>39</sup> Anesm. *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement*. Saint-Denis : Anesm, 2008.

- faisant connaître les missions des mandataires et le fonctionnement du service (réunions d'informations, interventions dans le cadre de formations professionnelles initiales et continues...).
- ▶ Informer et faire respecter les droits des personnes protégées :
  - lors de contacts ponctuels formels ou informels (avec les médecins, les assistantes sociales, les professionnels des ESSMS, les banques...);
  - lors de réunions spécifiques d'informations à leur intention ;
  - à l'occasion de la participation des mandataires aux Conseils de la vie sociale<sup>40</sup> des ESSMS ;
  - à l'aide de supports d'informations spécifiques sous la forme de fiches pratiques, de plaquettes de présentation, d'un site internet... ;
  - .../...

## ILLUSTRATIONS

### Pratique de services :

*Certains ont élaboré une fiche de présentation du service qu'ils remettent aux partenaires.*

### Pratique de mandataire :

*« Lorsque nous accueillons une personne en établissement, nous rencontrons son référent. Nous lui expliquons le rôle du mandataire, mais surtout nous rappelons les droits des majeurs, notamment la liberté d'aller et venir. Nous les informons également que c'est aux majeurs de consentir à leurs soins dans la mesure où leur état le permet<sup>41</sup> ».*

- ▶ Rencontrer les autres intervenants professionnels pour identifier les besoins et attentes des personnes protégées, définir le périmètre d'intervention de chacun, coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets. Ces intervenants peuvent être des professionnels des services à domicile (SSAD, SAVS...), des établissements médico-sociaux (EHPAD...), des services sociaux, des professionnels de santé, etc.
  - Informer au préalable les personnes protégées des rencontres au cours desquelles les intervenants agissant autour d'elles échangent ;

<sup>40</sup> Les mandataires participent aux CVS en tant que représentants légaux, mais ne représentent pas les personnes accueillies.

<sup>41</sup> Conformément à l'article 459 du Code civil.

- participer, en fonction des besoins des personnes, au processus d'accueil dans un nouvel établissement, aux réunions de synthèse... ;
- organiser des rencontres physiques (programmées ou imprévues au sein des établissements) ou des contacts téléphoniques ;
- associer aussi largement que possible les personnes protégées aux décisions qui les concernent en définissant leur place lors des rencontres avec les autres intervenants.

ILLUSTRATIONS

Pratique de mandataire :

*« Pour les personnes en maison d'accueil spécialisée, nous participons aux réunions de synthèse. Le projet personnalisé est travaillé avec le DIPM qui est intégré à ce premier document ».*

Pratique de réseau :

*Dans un département, l'évocation d'une situation au sein d'un réseau précarité santé mentale a stabilisé une situation relevant à la fois du médical, du social et de l'hébergement. La connaissance des partenaires a permis d'identifier les compétences et limites de chacun et de mettre en place un projet co-construit entre eux et la personne sous protection. Ainsi, chaque partenaire s'est engagé sur une action spécifique – hébergement, soin, paiement des frais – et l'intéressé a adhéré au projet. Ces démarches ont favorisé une meilleure prise en compte des problématiques du majeur et lui ont rendu sa capacité à être à nouveau acteur de son devenir.*

- ▶ Développer, formaliser et faire évoluer certains partenariats institutionnels par le biais de chartes de coopération ou de conventions en fonction des besoins identifiés.

**POINT DE VIGILANCE**

Ces conventions doivent respecter la liberté de choix et le projet individuel des personnes protégées.

Les services veillent à éviter les risques de monopole.

Pratique de service :

*Constatant l'augmentation des problématiques relatives au surendettement, un service mandataire a conclu une convention avec la Chambre départementale des huissiers pour les questions relatives aux situations de surendettement.*

Pratique de réseau :

*Dans un département, une charte de coopération a été établie entre les associations tutélaires, la psychiatrie et les services déconcentrés de l'État dans le département.*

- ▶ Mutualiser les réflexions et/ou les ressources avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux du réseau (fédérations, associations, réseau territorial...).

Pratique de services :

*Dans un département, face aux besoins constatés non couverts, un poste de juriste a été mutualisé entre les cinq services mandataires judiciaires au prorata du nombre de mesures.*

Pratiques de fédérations :

*Plusieurs fédérations ont choisi de mutualiser leurs réflexions : recensement des outils créés par les différents services (notice, règlement de fonctionnement...), partage par le biais d'un CD-ROM ou du site internet, réalisation d'un guide d'aide à l'élaboration des documents.*



# L'essentiel

## Construire et partager des références et des outils communs

- S'assurer que les références législatives et réglementaires sont connues de l'ensemble des professionnels : la nature des mandats, la participation et les droits de la personne majeure protégée.
- Intégrer les réflexions relatives à l'autonomie et à la participation dans le projet de service.
- Construire le projet de service, les outils et les procédures de façon participative avec les professionnels.
- Faire vivre ces références collectives au quotidien au sein du service.

## Veiller à l'accessibilité et à la continuité du service

- Organiser la continuité du service.
- Identifier les besoins/attentes des personnes protégées en matière de contacts physiques ou téléphoniques et organiser des réponses adaptées au niveau du service.
- Définir les modalités d'organisation du travail afin de favoriser le temps relationnel des mandataires auprès des personnes protégées.

## Identifier, soutenir et développer les compétences des professionnels du service

- Identifier, développer, actualiser et soutenir les compétences et les connaissances des professionnels.
- Former les professionnels, à partir de leurs demandes et des besoins identifiés par le service.
- Accompagner les nouveaux professionnels et les sensibiliser aux enjeux de la participation.

## Instituer des espaces de réflexion collective

- Mettre en œuvre des espaces de réflexions collectives en associant différents participants.
- Assurer un soutien et une disponibilité de l'encadrement auprès des mandataires.

## Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées

- Identifier les principaux acteurs du réseau professionnel du service pour connaître l'objet de leurs missions, faire connaître les missions des mandataires et le fonctionnement du service, informer et faire respecter les droits des personnes protégées.
- Rencontrer les autres intervenants pour identifier les besoins et attentes des personnes protégées, définir le périmètre d'intervention de chacun, coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets.
- Développer, faire évoluer et formaliser certains partenariats institutionnels par le biais de chartes de coopération ou de conventions en fonction des besoins identifiés.
- Mutualiser les réflexions et/ou les ressources avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux du réseau.



# *Annexes*

## **ANNEXE 1** ÉLÉMENTS D'APPROPRIATION DE LA RECOMMANDATION

Les présentes recommandations sont des repères non exhaustifs. L'intérêt de la recommandation est d'être un outil de réflexion permettant un dialogue au sein du service sur la mise en œuvre concrète du droit à la participation des personnes. À partir d'un état des lieux, il convient d'identifier les points forts et ceux qu'il serait nécessaire d'améliorer dans les pratiques actuelles.

Le questionnement ci-après vise à l'appropriation du contenu de la recommandation par les membres de l'équipe.

### **Vous êtes mandataire, quelles sont vos pratiques ?**

Les personnes protégées sont-elles informées de façon adaptée de leurs droits et du cadre d'exercice de la mesure ? Les proches et les autres professionnels intervenants sont-ils informés des droits des personnes protégées ?

Les conditions d'exercice du mandat sont-elles personnalisées en fonction des besoins et attentes des personnes ?

Les personnes sont-elles informées et associées aux aspects relatifs à la gestion budgétaire et patrimoniale ?

Le cadre des rencontres (fréquence, lieu...) est-il propice à l'information et à l'expression des personnes ?

Les personnes sont-elles informées des modalités de médiation amiable et de recours judiciaires ? Un tiers est-il sollicité en cas de difficultés dans l'exercice de la mesure ?

Les personnes protégées sont-elles informées de l'existence d'instances de participation collective (réunion, enquête par questionnaire...) ? Sont-elles sensibilisées à l'intérêt d'y participer ?

### **Vous êtes cadre ou directeur, quelles sont vos pratiques ?**

La valorisation de l'autonomie et le droit à la participation des personnes font-ils partie des références collectivement partagées par les professionnels ?

Les professionnels disposent-ils des compétences requises pour mettre en œuvre ces droits ?

Existe-t-il des espaces de réflexions collectives pour les professionnels ?

Le service est-il organisé afin d'être accessible et de permettre la continuité de l'exercice de la mesure ?

Le service sensibilise-t-il les autres professionnels intervenant auprès des personnes protégées sur les droits des personnes protégées ?



Existe-t-il, au niveau du service, des procédures de médiation et un traitement systématique des plaintes et des conflits ?

Les personnes protégées sont-elles consultées sur le fonctionnement du service ? Cette participation a-t-elle permis de construire des pistes d'amélioration du fonctionnement du service ?

Les outils existants (recueil des plaintes, réclamations et suggestions, enquêtes, groupes...) sont-ils adaptés ?

Les professionnels du service sont-ils informés et sensibilisés à l'intérêt d'une telle démarche ?

## ANNEXE 2 GLOSSAIRE

ANDP :	Association Nationale des Délégués à la Protection
ANJI :	Association Nationale des Juges d'Instance
CASF :	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CVS :	Conseil de la Vie Sociale
CNAPE :	Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant
DIPM :	Document Individuel de Protection des Majeurs
EHPAD :	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
ESAT :	Établissement et Service d'Aide par le Travail
ESSMS :	Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
FNAT :	Fédération Nationale des Associations Tutélaires
MDJ :	Maison du Droit et de la Justice
MJPM :	Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
SSAD :	Service de Soins À Domicile
SAVS :	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
UDAF :	Union Départementale des Associations Familiales
UNAF :	Union Nationale des Associations Familiales
UNAPEI :	Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

## **ANNEXE 3** FICHE TECHNIQUE : GROUPE D'EXPRESSION ET RÉUNIONS INSPIRÉES DES CONSEILS DE LA VIE SOCIALE

### La préparation du groupe : quelques questions à se poser

- ▶ **Quels sont les objectifs de la réunion ?**
- ▶ **Qui sont les personnes protégées invitées à participer ?**

Les personnes protégées invitées à participer à la réunion sont définies en fonction des objectifs de la réunion.

Une réunion d'information ou de consultation peut être organisée avec un grand nombre de personnes. Ce n'est pas le cas d'une réunion de co-construction qui s'apparente davantage à un groupe de travail où il s'agit de construire des outils ensemble. Il convient d'ajuster le thème de la réunion aux problématiques des personnes protégées et à leurs préoccupations préalablement recueillies.

Ainsi, plusieurs possibilités existent :

- l'ensemble des personnes peut être invité. Ceci paraît difficile si l'ensemble des personnes répond positivement à l'invitation. Cependant, le nombre de participants reste en général raisonnable ;
- un tirage au sort des majeurs est organisé. Un nombre de participants est dans ce cas préalablement défini ;
- un groupe de personnes est composé en fonction des problématiques à interroger (travailleurs en ESAT, personnes sous curatelle, personnes âgées...) ;
- des personnes cooptées par les mandataires en fonction de leur capacité à pouvoir participer à la réunion et du sujet questionné sont sollicitées ;
- les personnes volontaires ayant répondu positivement à la proposition de participer à une réunion de ce type, lors d'une enquête de satisfaction par exemple, sont contactées.

## ILLUSTRATIONS

*Un service a constitué un petit groupe de co-construction pour travailler sur la notice d'information. Des usagers à même de participer ont été cooptés par les professionnels. Deux réunions d'1h30 ont été organisées avec 13 usagers et 6 professionnels. Ils ont étudié ensemble le fond et la forme du document et produit un outil plus adapté et plus compréhensible.*

*Un service a choisi de consulter les usagers sur les différents outils de la loi du 2 janvier 2002. L'ensemble des usagers ont été conviés à participer par courrier.*

### ► Comment désigner des représentants lorsqu'il s'agit d'une réunion inspirée du Conseil de la vie sociale ?

Les représentants peuvent être :

- l'ensemble des personnes qui se portent volontaires, lorsque celles-ci ne sont pas trop nombreuses ;
- choisis par tirage au sort parmi les personnes volontaires ;
- élus par les personnes protégées ;
- désignés par les professionnels. Ce mode de désignation possède une limite importante, la personne protégée pouvant être dans une position délicate vis-à-vis du service qui l'a désignée, et n'a pas la force de la légitimité d'une élection.

Lorsque le choix des représentants se fait par tirage au sort, parmi les volontaires ou par le biais de l'élection, veiller à ce que l'ensemble des majeurs soient sollicités pour se porter candidat ou participer au vote afin que les représentants bénéficient d'une réelle légitimité.

Les différentes modalités de désignation des représentants sont précisées dans l'acte portant création de ces instances et/ou dans le règlement de fonctionnement.

*Un service a choisi de mettre en place un Conseil des Bénéficiaires inspiré du fonctionnement des CVS. Une réunion de lancement a été organisée. Un courrier d'information, sous forme d'invitation, a été transmis à l'ensemble des usagers (environ 2 000) par l'intermédiaire des mandataires. Aucune information écrite détaillée n'était précisée sur l'objet de cette instance. Le mandataire a pu parfois les renseigner sur cette question. 2 assemblées constitutives ont eu lieu invitant les 130 personnes qui s'étaient désignées comme intéressées. 60 personnes se sont déplacées. Les réunions se sont tenues l'après-midi. Elles ont été surtout l'objet de débat sur les préoccupations personnelles des majeurs. Le président du conseil d'administration, le directeur et quelques professionnels étaient présents. À l'issue de ces réunions, les personnes intéressées pour faire partie du Conseil des Bénéficiaires ont inscrit leur nom sur un papier qu'ils ont placé dans une urne. Un tirage au sort a ensuite désigné les 15 personnes représentant l'instance. 3 personnes ont été ajoutées à ces 15 personnes compte tenu de leur motivation et de leur déception de ne pas avoir été tirées au sort. Un président, un vice-président et un secrétaire ont ensuite été désignés. Le Conseil est renouvelable par tiers.*

### ► Comment informer les personnes protégées de l'objet de la réunion ?

Cette information adaptée est faite par le biais :

- d'une invitation par courrier. Celle-ci est nominative afin que la personne se sente davantage concernée. Veiller à ce qu'elle ne soit pas perçue comme une convocation obligatoire ;
- d'une information orale par les mandataires lors d'une visite ou d'un appel téléphonique ;
- d'un affichage au sein de la permanence ;
- du journal d'information le cas échéant.

Elle est délivrée au plus tard 7 jours avant la tenue de la réunion.

L'information précise la date et l'heure, les objectifs de la réunion, l'ordre du jour détaillé ainsi qu'une invitation à répondre quant à sa présence. Il peut être opportun de téléphoner aux participants la veille de la réunion pour rappeler l'évènement, les personnes protégées pouvant avoir des difficultés de repérage dans le temps.

### ► Comment définir des règles de fonctionnement ?

Établir un règlement de fonctionnement est particulièrement indiqué pour les réunions inspirées des CVS. Les professionnels peuvent appliquer les décrets n°2004-287 du 25 mars 2004 et n°2005-1367 du 2 novembre 2005 régissant les CVS.

Ils prévoient notamment la composition, les modalités d'élection/désignation des membres, la durée des mandats et le renouvellement, les modalités d'élection du président et du vice-président, les compétences, les relevés de conclusion.

Concernant le règlement de fonctionnement et/ou l'acte institutif des autres formes de participation, les professionnels se réfèrent aux articles D311-22, D311-23, D311-24 et D311-27 du CASF.

## Le déroulement du groupe : quelques questions à se poser

### ► Comment animer la réunion ?

- Favoriser la convivialité en prévoyant un temps de présentation des participants, et éventuellement un moment de convivialité en début ou en fin de réunion ;
- aménager l'espace afin de favoriser les échanges ;
- rappeler l'objet de la rencontre et son ordre du jour en début de réunion. Préciser si nécessaire qu'il n'est pas prévu d'aborder les situations singulières, même si les cas particuliers sont l'occasion de développer des informations générales. Il est requis de chercher l'équilibre entre débats généraux et cas particuliers ;
- cadrer la réunion. Il est opportun de proposer des questions ouvertes en fin de réunion pour que les personnes abordent des sujets non inscrits à l'ordre du jour ;
- rappeler les règles de confidentialité, bienveillance et authenticité des échanges à chaque fois ;
- clarifier les modes de décision après la réunion, c'est à dire l'impact de leur parole sur l'évolution du fonctionnement du service ;
- favoriser la circulation de la parole. Éviter les questions-réponses entre professionnels et personnes protégées. Soutenir les personnes protégées ayant plus de difficultés ou n'osant pas s'exprimer, en veillant notamment à ce que certaines ne monopolisent pas la parole ;
- choisir les animateurs parmi les professionnels et/ou les personnes protégées ;
- adapter la durée de la réunion en fonction des capacités de concentration des personnes, des pauses pouvant être aménagées.

### ► La transmission du compte-rendu

La diffusion, par courrier, affichage au service, à l'oral..., est rapide pour entretenir la dynamique d'implication des personnes protégées et des professionnels.

## **ANNEXE 4** FICHE TECHNIQUE : ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

### La construction du questionnaire : quelques questions à se poser

#### ▶ Quels sont les objectifs du questionnaire ?

#### ▶ Quel est le panel des personnes destinataires du questionnaire ?

L'échantillonnage est défini en fonction des objectifs et des thématiques de l'enquête et des moyens logistiques du service.

Le panel peut être :

- l'ensemble des majeurs. Ceci n'est pas toujours réalisable dans les grands services pour des raisons logistiques. Toutefois, les taux de retours étant généralement faibles, un envoi en grand nombre assurera un minimum de réponses exploitables ;
- un tirage au sort / choix aléatoire à partir de la liste de l'ensemble des personnes relevant du service ;
- un panel représentatif du public (type de mesure, âge, établissement/domicile...) ;
- un panel ciblé en fonction de la thématique ;
- les proches et les partenaires si cela s'avère nécessaire et en fonction des thèmes abordés.

Il apparaît judicieux de ne pas transmettre le questionnaire aux personnes protégées pour lesquelles une telle consultation n'aurait pas de sens ou risquerait de perturber.

#### ▶ Comment rendre le questionnaire accessible ?

- Limiter le nombre de questions afin que les personnes ne se découragent pas ;
- poser des questions courtes, simples, concrètes et éviter les questions trop générales ;
- utiliser, par exemple, des smileys ou des pictogrammes pour illustrer les choix de réponses tout en veillant à ce qu'ils ne soient pas infantilisants.
- .../...

Le questionnaire est testé auprès de quelques personnes protégées pour vérifier la compréhension des questions et auprès de certains mandataires n'ayant pas participé à son élaboration.

## ► Faut-il proposer des questions ouvertes ou fermées ?

Le choix des questions se fait en fonction des thématiques et des objectifs du questionnaire.

Les questions fermées sont plus aisées à remplir et plus faciles à exploiter. Elles permettent de mesurer la satisfaction.

Les questions ouvertes sont utiles pour que les personnes consultées proposent des pistes d'amélioration, ceci rend la démarche plus constructive. Un matériel plus qualitatif est recueilli. Il peut également être envisagé une partie d'expression libre.

### ILLUSTRATIONS

*Un service a panaché les questions ouvertes et les questions fermées :*

- *Question fermée : « Souhaitez-vous l'amélioration des modes d'information du service ? ». 32 % des usagers répondent non, et 64 % répondent oui.*
- *Question ouverte : « Si oui, lesquels ? ». Exemple de réponse : Une messagerie internet serait efficace.*

*Un service a interrogé les personnes protégées : « Quelles modifications vous semblent importantes pour les documents ? ». Les réponses apportées : Ajouter des pictogrammes. Une écriture plus grande. Des explications à l'oral. Perturbés de recevoir ces documents. Non compréhension des documents.*

## La diffusion du questionnaire : quelques questions à se poser

### ► Comment favoriser l'implication des personnes protégées ?

La diffusion de l'enquête est accompagnée d'une information préalable précisant l'objet de la consultation, la garantie de l'anonymat et son calendrier prévisionnel. Celle-ci se fait par un courrier joint au questionnaire, par téléphone, par voie d'affichage au niveau du service, lors d'une réunion d'expression, dans le journal interne... Un numéro de téléphone où les personnes pourraient disposer de renseignements complémentaires sur l'enquête peut être précisé.

*Un questionnaire a été envoyé aux personnes suivies. Un courrier joint précisait qu'elles pouvaient s'adresser au secrétariat pour disposer d'explications. Plusieurs majeurs ont appelé.*

*Les personnes protégées ont été accompagnées par un stagiaire pour remplir le questionnaire. Un panel représentatif de 100 personnes a été choisi. Le stagiaire les a contactées au préalable par téléphone afin de leur expliquer la démarche et de convenir d'un rendez-vous à leur domicile.*

La multiplication des moyens de diffusion du questionnaire favorise l'implication et augmente le taux de réponses. Ils peuvent être remis par le mandataire lors d'un rendez-vous, envoyés par mail ou par courrier, mis à disposition au niveau du service (par exemple dans la salle d'attente, au comptoir de l'accueil), etc. Les professionnels de l'accueil ont un rôle d'information auprès des personnes protégées et disposent d'un pouvoir mobilisateur important.

#### ► **Qui accompagne les personnes n'étant pas en mesure de remplir seules le questionnaire ?**

Certaines personnes protégées sont accompagnées par un tiers pour répondre à l'enquête. Ce peut être :

- un proche (familial ou un intervenant professionnel extérieur au service). Il existe cependant un risque que les réponses apportées soient davantage celles de la personne qui complète le questionnaire que celles réellement exprimées par la personne destinataire du questionnaire ;
- un professionnel du service (responsable qualité, stagiaire, secrétaire, personnel administratif...). Il peut être identifié comme acteur du service. Cette solution présente le danger de recueillir des réponses biaisées du fait de cette caractéristique, mais elle a l'avantage de mettre en confiance la personne protégée qui pourra s'exprimer librement, voire poser des questions sur le service ;
- un prestataire. Il garantit l'anonymat total des réponses et une plus grande objectivité. Toutefois, les personnes peuvent avoir des difficultés à être en confiance et s'exprimer avec une personne totalement étrangère.



*Un service a choisi de faire appel à un prestataire extérieur pour l'élaboration et la passation des questionnaires. Le chef du service précise : « C'est bien que ce soit un tiers qui ait réalisé cette étude. On est trop en lien avec la personne, on est dans une relation de pouvoir ».*

### ► Comment garantir l'anonymat des réponses ?

Les personnes peuvent craindre que des mesures soient prises à leur encontre si les réponses au questionnaire ne sont pas positives. Il n'est pas pertinent que le questionnaire soit remis au mandataire, ni qu'il soit transmis par mail, ceci ne garantissant pas l'anonymat des réponses.

Le recueil des questionnaires peut se faire de deux façons : dépôt dans une urne au niveau du service ou envoi par courrier (dans ce cas, le service doit prévoir une enveloppe pré-timbrée au moment de l'envoi du questionnaire).

## **ANNEXE 5** FICHE TECHNIQUE : **RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS**

### ► **Comment recueillir les plaintes, les réclamations et les suggestions ?**

Il existe différents circuits de recueil des plaintes, des réclamations et des suggestions :

- courriers adressés aux mandataires, au chef de service, au directeur, au juge des tutelles. Ces courriers sont rédigés à l'initiative des personnes protégées, des proches ou des partenaires ;
- informations orales adressées aux mandataires, au standard téléphonique ;
- réponses à des formulaires de type « fiche incident », « fiche réclamation », un cahier de doléances, de suggestions, une boîte à idées... ;
- .../...

Lorsque les professionnels mettent en place des fiches incidents, des boîtes à idées :

- travailler la forme du support afin qu'il soit attrayant et engageant ;
- proposer aux personnes de s'identifier à la fin de la fiche sans que cela ne soit rendu obligatoire ;
- les mettre à disposition sur le comptoir de l'accueil du service, le site internet... ou les transmettre, à la demande des personnes protégées, par l'intermédiaire du mandataire, de la personne chargée de l'accueil, ou de toute autre personne en lien avec le service ;
- animer l'espace d'accueil pour soutenir l'implication des personnes et les encourager à utiliser les supports laissés à disposition. Ce travail d'animation est mis en œuvre par les professionnels de l'accueil soutenus par la direction dans cette mission.

### ► **Comment traiter les réclamations et les suggestions ?**

Le service définit des modalités de traitement des réclamations et des suggestions :

- Comment analyser le contenu des plaintes/suggestions (que faire des propos incohérents, insultants ?...) ?
- Qui y répond (mandataire, chef de service, direction...) ?
- Comment (par écrit, à l'oral...) ?
- Dans quels délais ?
- Qui effectue le suivi des réclamations/suggestions et leur analyse globale (direction, responsable qualité...) ? Et comment ?

## ILLUSTRATION

*Un service mandataire a créé une fiche « incident » permettant aux personnes de faire part des dysfonctionnements qu'elles auraient relevés au sein de la structure. Ces fiches sont récoltées par le mandataire, la personne en charge de l'accueil ou la direction. Elles peuvent aussi être envoyées par courrier. Les réclamations sont ensuite étudiées par la direction qui prend le soin de répondre à l'utilisateur quand il a indiqué son identité. Lorsqu'un dysfonctionnement est régulièrement constaté, la direction réfléchit avec les professionnels à l'élaboration d'une nouvelle procédure pour y remédier. Si le problème relevé par un/des usagers concerne un mandataire en particulier, la direction invite le professionnel et réfléchit avec lui à la résolution de la difficulté. Dans tous les cas, la direction examine l'ensemble des plaintes/remarques/suggestions et l'inclut dans la réflexion globale du projet de service.*

## ANNEXE 6 AUTRES FORMES DE PARTICIPATION AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE : QUELQUES ILLUSTRATIONS

### ► Un journal des personnes protégées

#### ILLUSTRATION

*Dans un service, un journal a été créé par un groupe de majeurs afin de mettre en contact les usagers et créer une dynamique. Le journal est un relais d'information. Les personnes protégées peuvent poser leurs questions et le groupe des usagers rédacteurs du journal y répond. Les professionnels peuvent apporter des précisions concernant l'exercice des mesures et prendre connaissance des interrogations et préoccupations des personnes relevant de leur service. La Commission « Journal » réunissait au départ 6 à 7 bénéficiaires. Aujourd'hui ils sont plus nombreux car d'autres usagers souhaitent désormais faire partie de cette instance comme rédacteur, dessinateur... « Il existe certes des règles générales de fonctionnement, cependant, il est important de laisser la place à toutes les initiatives qui peuvent naître. La liste des participants n'est donc pas figée ». Tous les majeurs sont destinataires du journal. Compte tenu des frais d'affranchissement, en pratique, ce sont les délégués qui remettent les exemplaires directement aux majeurs, lors de leur visite à domicile mensuelle. Un coupon permet d'écrire au journal pour que le Conseil réponde.*

*La rédaction des articles est participative : les usagers rédigent ensemble, discutent des termes à choisir. L'article est rédigé en concertation avec tous les membres lors d'une réunion spécifique. En outre, les membres de la commission peuvent se déplacer pour chercher les réponses à des questions spécifiques. Par exemple, ils s'interrogent sur les modalités de traitement du courrier. Ils rencontrent les professionnels responsables de cette tâche. Un article est en cours de rédaction à ce propos et sera édité dans le prochain Journal des Bénéficiaires.*

*Aujourd'hui, il n'y a pas encore eu d'analyse sur la perception de ce journal par les bénéficiaires du service. Certains en ont fait des retours positifs et attendent le prochain numéro avec impatience. D'autres, n'ayant pas compris l'ensemble des articles ont été mis en difficulté. Certains ne se sentent pas concernés.*

## ► Des journées portes ouvertes

### ILLUSTRATION

*Un service a organisé une journée portes ouvertes. La présentation de l'association a été réalisée, puis une visite des locaux. Les personnes étaient vivement intéressées. Beaucoup ne viennent pas au service d'ordinaire, celui-ci étant très mal desservi. Ils ont donc vu concrètement le lieu de travail de leur délégué, les bureaux, l'organisation du service. Ils ont pu prendre conscience que les délégués ne travaillent pas seul mais en équipe. Ceci leur a permis de comprendre les délais dans certains paiements. Ils ont appréciés de voir physiquement les remplaçants de leur délégué en cas d'absence, de mettre un visage sur les personnes qui répondent au téléphone. En outre, cela a favorisé les échanges entre majeurs. Une délégué explique : « Pour nous professionnels, cette journée nous a permis de nous repositionner, de positiver notre regard sur les personnes. Au jour le jour, on ne s'appuie pas forcément sur leurs potentialités. Cette initiative a favorisé notre rôle dans l'acceptation de la citoyenneté de la personne. C'est important que leur parole soit entendue. On a donc questionné notre place et notre rôle. » Des majeurs témoignent : « Quand il y a eu la réunion, je ne connaissais pas les bureaux, j'étais contente de les voir » ; « J'ai vu des secrétaires qui répondent aux clients » ; « J'aimerais bien d'autres réunions comme ça. Je suis toute seule, je ne vois personne. J'aime bien voir du monde ».*

## ► La participation des personnes protégées au conseil d'administration d'une association

### ILLUSTRATION

*Une association a prévu dans ses statuts la possibilité pour les majeurs d'être adhérents. Ils sont aujourd'hui 30. Ils sont destinataires du rapport moral de l'association et de tous les documents officiels. Les mandataires informent les usagers de ce droit.*

## **ANNEXE 7** FICHE TECHNIQUE : CONTENU ET MODALITÉS D'ÉLABORATION D'OUTILS ÉCRITS ADAPTÉS

### ▶ Quel contenu et quelle forme donner aux documents à destination des personnes protégées<sup>42</sup> ?

- Rédiger des documents simples et courts en évitant les redondances entre les supports (notice, charte et règlement...).
- Choisir des mots concrets et en évitant les termes juridiques, techniques et les abréviations.
- Construire des phrases courtes à la forme active.
- S'adresser directement à la personne.
- Utiliser des pictogrammes, des images et éventuellement des photos en veillant à ce qu'ils ne soient pas infantilisants.
- Utiliser différents registres (écrits, pictogrammes...) sur un même document ou en élaborer plusieurs afin de répondre aux problématiques du public suivi par le service.
- Créer une mise en page claire (contraste suffisant entre la forme et le fond, document aéré, avec des couleurs...). Choisir une police simple et de taille suffisante.
- Éviter les mots coupés, les énumérations, les polices différentes...

### ▶ Comment élaborer les documents ?

- Associer les personnes protégées volontaires à la rédaction des documents. Elles peuvent être associées par le biais des groupes participatifs, de questionnaires sur les documents... A minima, il peut être opportun de « tester » auprès de quelques personnes protégées les supports écrits réalisés.
- Solliciter les professionnels volontaires dans la conception ou la révision des documents sous forme de groupes de travail.
- Mutualiser les réflexions avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux.

---

<sup>42</sup> UNAPEI. Guide pratique de l'accessibilité. Paris : UNAPEI, 2009. pp. 55-59. Disponible sur : <http://www.unapei.org/IMG/pdf/GuidePratiqueAccessibilite.pdf>.

## **ANNEXE 8** CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE

### **Article 1<sup>er</sup> : Respect des libertés individuelles et des droits civiques**

Conformément à l'article 415 du Code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

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

### **Article 2 : Non-discrimination**

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

### **Article 3 : Respect de la dignité de la personne et de son intégrité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

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

### **Article 4 : Liberté des relations personnelles**

Conformément à l'article 459-2 du Code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parents ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

### **Article 5 : Droit au respect des liens familiaux**

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

## Article 6 : Droit à l'information

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

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

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

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

## Article 7 : Droit à l'autonomie

Conformément à l'article 458 du Code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ».

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

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

## Article 8 : Droit à la protection du logement et des objets personnels

Conformément à l'article 426 du Code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée ».

## Article 9 : Consentement éclairé et participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.



### **Article 10 : Droit à une intervention personnalisée**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

### **Article 11 : Droit à l'accès aux soins**

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

### **Article 12 : Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne**

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

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

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

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

### **Article 13 : Confidentialité des informations**

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

## ANNEXE 9 ÉLABORATION DE LA RECOMMANDATION

La méthode retenue est celle du consensus formalisé.

Des travaux sont réalisés préalablement à la rédaction du projet de recommandation :

- une analyse de la documentation sur le thème de la participation dans le cadre de la protection juridique ;
- des entretiens avec des professionnels, des personnes ressources, et des personnes protégées ;
- des groupes de professionnels et de personnes protégées dans trois régions (Bretagne, Pays de Loire, Midi-Pyrénées) sur les pratiques en cours relatives à la participation.

À l'issue de ces travaux préalables, un projet de recommandations est produit par un groupe de travail.

Cette production est soumise à un groupe de cotation qui donne son avis sur chaque proposition de recommandation en précisant son degré d'accord et de désaccord sur une échelle graduée.

Suite à ce groupe, une nouvelle version du projet de recommandation est proposée à un groupe de lecture chargé de veiller à la lisibilité et la cohérence du document.

Les différents groupes sont composés de professionnels de services mandataires, de personnes ressources, de représentants des usagers.

Le projet de recommandation fait ensuite l'objet d'une analyse juridique.

Le projet de recommandation ainsi finalisé est soumis aux instances de l'Anesm.

## ANNEXE 10 PARTICIPANTS

### Équipe projet de l'Anesm

- Elise GATESOUBE, chef de projet
- Aurélie MARTIN, chef de projet
- Aline METAIS, chef de projet
- Mireille BERBESSON, chef de projet
- Thérèse HORNEZ, responsable du service Recommandations
- Mahel BAZIN, chargé d'études
- Patricia MARIE, documentaliste
- Yaba BOUESSE, chargée de communication

### Enquête de terrain

- **Services ayant participé aux groupes de professionnels et d'utilisateurs organisés et animés par le cabinet EQR :**  
**Bretagne :** ACAP (22), APASE (35), APM 22, ATI (35), ATP (29), CCAS de Plouay (56), MSA Tutelles, UDAF Finistère (29), UDAF Côtes d'Armor (22).  
**Pays-de-Loire :** UDAF du Maine et Loire (49), UDAF de Vendée (85), UDAF de Loire Atlantique (44), CRIFO (44), ATI Loire Atlantique (44), ATMP ST Nazaire (44), UDAF de la Sarthe (72), Confluence Sociale (44), CJC (49), ATADEM (49), ARIA 85.  
**Midi Pyrénées :** APAJH 81, UDAF 32, CCAS de Toulouse (31), UDAF 46, APAJH 31, AT 81, AT 32, AT Occitania (43), AT 65, UDAF 31, UDAF 82, UDAF de l'Aveyron (12), ATAL (12), ALISE (46).
- **Services mandataires sollicités pour des entretiens avec les professionnels et les personnes protégées :** ATIVO (95), TUTELIA (77), Ariane Falret (75), UDAF 91, ATINORD (59), APAJH (86), ATPC Béthune (62), Géranto Sud (34), ALSEA (87), GRIM (69), APASE 35, UDAF 89, APSJO (60), ASIIL 23.
- **Associations et conseils d'utilisateurs sollicités :** Association Advocacy (75), Association « Nous Aussi » (75), CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies) (75), Citoyennage (94).
- **Fédérations, associations professionnelles, personnes ressources :** FNAT (75), UNAF (75), UNAPEI (75), CNAPE (75), ANDP (75), Centre d'Éthique Médicale et Unité HaDePas (handicap, dépendance et participation sociale) de l'Université Catholique de Lille (M. ROUTIER et M. COBBAULT) (59), GCSMS Fil Rouge (35), Centre gérontologique « Les abondances » (92).

## Groupe de travail

- **Jean CARRERE**, vice-président, Comité départemental des retraités et personnes âgées (Coderpa 24), Dordogne
- **Laure CHAMBON**, délégué mandataire, Association nationale des délégués et personnels des services de tutelles (Andp), Paris
- **Françoise CHARRIER**, déléguée générale du Groupement d'étude des services de tutelles de l'Ouest (Gesto), directrice service Association sauvegarde 85, La Roche Sur Yon, Vendée
- **Sabine DENAIN**, chef de service, Association de protection sociale et juridique de l'Oise (Apsjo), Nogent sur Oise, Oise
- **Benoît EYRAUD**, chercheur en sciences sociales, maître de conférences à l'Université de Lyon, Rhône
- **Yvon GERVY**, administrateur, Union nationale des amis et des familles des malades mentaux (Unafam), Paris
- **Georges MARESIANO**, directeur de service, Atinord, Lille, Nord
- **Jean-Marc OUDET**, délégué mandataire, Association tutélaire des Vosges (ATV), Epinal, Vosges
- **Emilie PECQUEUR**, juge d'instance chargée du service des tutelles à Arras, présidente de l'Association nationale des juges d'instance (Anji), Arras, Pas-de-Calais
- **Stéphane PERUQUE**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Centre hospitalier de Niort, Deux-Sèvres
- **Mireille PRESTINI**, directrice, Centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptées (Creai Nord Pas-de-Calais), Lille, Nord
- **Sophie QUERIAUD**, directrice générale, Association pour l'innovation, l'insertion et l'accompagnement en Limousin (Asiial), Guéret, Creuse
- **Luc ROCHER**, responsable de service, Union départementale des associations familiales (Udaf 14), Caen, Calvados
- **Bernadette SENANT**, administratrice, Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés (Unapei), Brest, Finistère
- **Isabelle VIAL**, directrice du Pôle protection juridique des majeurs, Udaf 94, Boissy Saint Léger, Val-de-Marne

## Groupe de cotation

- **Pascal ARRIBE**, directeur, Association tutélaire du Val d'Oise (Ativo), Saint-Gratien

- **Corinne BERGER**, directrice, Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs Udaf Finistère
- **Anne CARON DEGLISE**, conseillère à la Cour d'appel de Paris, magistrat délégué à la protection des majeurs, président honoraire de l'Anji, Paris
- **Claudy GUILLON**, directeur, Service de protection des majeurs, Association pour adultes et jeunes handicapés (Apajh 31), Toulouse, Haute-Garonne
- **Yann Le BERRE**, responsable projets « Évaluation et qualité », Unapei, Paris
- **Eric LESOUF**, directeur, Association départementale pour l'éducation et l'insertion-action d'aide aux personnes protégées (Adei-Adpp), La Rochelle, membre du bureau de la Fédération nationale des associations tutélaires (Fnat), Paris
- **Hermen LUMINI**, directeur, Service mandataire à la protection des majeurs, Association Vosgienne pour la sauvegarde de l'enfance, de l'adolescence et des adultes (Sapj-Avsea), Golbey, Vosges
- **Bouchra MAKRANI**, chef de service mandataire à la protection des majeurs Ariane Falret, Paris
- **Michel PUCHEU**, directeur, Sauvegarde de l'enfance à l'adulte du Pays Basque (Seapb), Bayonne, Pyrénées-Atlantiques
- **Nicolas RUAND**, responsable du service des tutelles Udaf 85, La Roche-sur-Yon, Vendée
- **Philippe WAWRZYNIEC**, administrateur de l'Andp, Cahors, Lot

### Groupe de lecture

- **Daniel ANGHELOU**, chef du bureau de la protection des personnes, Direction générale de la cohésion sociale (Dgcs), Paris
- **Patrick BERTHO**, directeur, AT Ille-et-Vilaine
- **Pierre BOUTTIER**, délégué Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (Mjpm), président Andp, Drôme
- **Sébastien BRETON**, responsable de la « Protection juridique », Unapei, Paris
- **Nathalie CARRASSET**, directeur général adjoint, Atinord, Nord
- **Marie-Thé CARTON**, représentante des usagers de l'Unapei
- **Hadeel CHAMSON**, chef du service juridique et de l'information, Fnac, Paris
- **Joëlle COHEN**, conseillère technique en travail social, Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (Ddcsp), Indre
- **Frédéric DOS SANTOS**, préposé d'établissement, Maison départementale de retraite de l'Yonne (MDRY), Auxerre

- **Martine DUTOIT**, directrice, Advocacy, Paris
- **Michel FOHRENBACH**, administrateur Union nationale des associations familiales (Unaf), membre du département économie, emploi, formation permanente, président de l'Udaf de l'Oise
- **Fabrice GZIL**, responsable du Pôle études et recherche, Fondation Médéric Alzheimer, Paris
- **Frédéric ITIER**, chef de service, Géranto Sud, Montpellier, Hérault
- **Danièle LANGLOYS**, présidente Autisme France, La Roquette Sur Siagne, Alpes-Maritimes
- **Karine LEFEUVRE DARNAJOU**, professeur de droit, École des hautes études en santé publique (Ehesp), Rennes, Ille-et-Vilaine
- **Dominique LEYGNAC**, Mjpm, vice-président Association nationale des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (Anmjpgm)
- **Florence MARTIN**, responsable qualité, Agora Yonne, Udaf 89
- **Elisabeth PERREVE**, directrice, Société d'hygiène mentale du Sud-Est (SHM-SE) Marseille, membre du bureau de la FNAT, Paris
- **Marianne PINSOLLE**, conseillère technique, Centre régional d'études et d'actions sur les handicaps et les inadaptations (Creahi Aquitaine), Gironde
- **Cédric RAMAGE**, directeur adjoint, GRIM 69, Lyon, Rhône
- **Laurence RAMBOUR**, conseillère technique, Convention nationale des associations de protection de l'enfant (Cnape), Paris
- **Cédric ROUTIER**, directeur de l'Unité handicap, dépendance et participation sociale (HaDePas), Université catholique de Lille, Nord
- **Thierry VERHEYDE**, conseiller à la cour d'appel de Douai, magistrat délégué à la protection des majeurs, Nord

### Autres contributeurs

- **Anne Le MOULLEC**, directrice, AT Ponant, Brest, Finistère
- **Daniel GOUPIL**, directeur général, Association pour l'action sociale et éducative (Apase), Rennes, Ille-et-Vilaine

### Analyse juridique

- La vérification de la conformité juridique de ce document a été effectuée par **Maître Olivier POINSOT** et **Maître Marion PUISSANT**, avocats

Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

*Téléphone 01 48 13 91 00*

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

*Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables*

*Juillet 2012*