

PROJET DE SERVICE



Protection Juridique des Majeurs

2025 - 2030

Introduction	4
L'APASE	6
Le projet associatif	7
La structure organisationnelle	8
Au sein d'un réseau d'acteurs	9
Le service de Protection Juridique des Majeurs	10
Les mesures exercées par le service	10
Le cadre législatif et réglementaire de l'activité	13
Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs	16
Le territoire d'intervention	17
Le public accompagné	18
L'autorisation de la structure	22
Le cadre de références du service	23
Le mandat à l'origine de l'action du service	23
Des notions clés au cœur de l'intervention	27
La dimension d'accompagnement dans la mesure de protection juridique	30
L'éthique, au cœur de la pratique	33
L'intervention du service, en pratique : déroulé et repères	35
Le déroulé de l'exercice de la mesure en PJM	35
Une mission première : accueillir	36
Les trois premiers mois	37
La vie et dynamique de la mesure en PJM	40
La fin de la mesure	50
L'organisation du service	52
Le collectif comme ressource	52
Les moyens et outils au service de la PJM	55
La politique des Ressources Humaines	59
L'affirmation et la garantie des droits et libertés des personnes .	62
Livret d'accueil	62
La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée	62
Le règlement de fonctionnement	63
Le projet de service	63
Les personnes qualifiées	63
Le droit de désigner une personne de confiance	63
La personnalisation de l'intervention	64
La participation des personnes	64
La protection des données personnelles et accès au dossier	64

La démarche qualité et gestion des risques	65
L'évaluation	65
La prévention des risques de maltraitance	66
Une dynamique d'amélioration continue de la qualité	67
Les instances de suivi du projet de service	68
Perspectives et pistes de travail	69
Les personnes protégées	69
Les acteurs du réseau partenarial	70
Les professionnels au sein du service PJM de l'APASE.....	71
Annexes	73

Introduction

Le service de Protection Juridique des Majeurs (PJM) de l'APASE s'adresse à près de 4 000 personnes en Ille-et-Vilaine. Autorisé par l'État, en responsabilité de cette politique publique de solidarité, la mission du service vise à protéger une personne reconnue vulnérable, à un moment de sa vie : ses biens, ses droits, sa personne et ses choix.

L'étendue de la mesure de protection est définie par le juge des contentieux de la protection. Les pratiques professionnelles s'ajustent ensuite à la diversité des parcours et des situations individuelles, à partir de la relation engagée.

Les *personnes concernées*, également qualifiées dans ce projet de service de *personnes protégées* ou *personnes accompagnées*, vivent à domicile, chez un proche, en détention, chez un accueillant familial, en établissement ou dans la rue.

Un accompagnement pluridisciplinaire et une dynamique partenariale

Au sein de l'association, les mesures confiées par les magistrats s'exercent dans un cadre pluridisciplinaire. Assistants Protection Juridique des Majeurs (PJM), secrétaires d'accueil et du service Gestion Electronique des Données (GED), comptables Personnes Accompagnées (PA), chefs de service, psychologues et directeurs accompagnent quotidiennement, dans le cadre des mandats, des personnes devenues vulnérables du fait de l'âge, d'un handicap, d'un trouble psychique, d'une dépendance...

Cette dimension pluridisciplinaire et associative offre aux personnes la garantie d'une continuité, la pluralité des compétences des différents métiers au bénéfice de leurs intérêts ainsi que le déploiement d'une réflexion éthique au service de leur accompagnement. Tous œuvrent pour l'autonomie des personnes protégées, la réalisation de leur projet de vie et l'effectivité de leurs droits, en s'appuyant sur les valeurs et orientations portées par l'association : développement du pouvoir d'agir, participation, proximité, considération, engagement...

Près de la moitié des personnes protégées par le service de l'APASE présentent des troubles psychiques, plus d'un tiers des personnes sont par ailleurs en situation de handicap avec des implications à la fois dans l'ajustement des pratiques mais également dans la nécessaire posture d'ouverture partenariale du service.

En effet, la mission de protection juridique s'inscrit dans un parcours global d'accompagnement ; elle n'a pas vocation à répondre seule aux besoins sociaux ou de santé des personnes, pourtant souvent criants. Le service se doit alors de contribuer à la mise en place d'un réseau de soutien, associant les proches, les services de droit commun et spécialisés du territoire. Cette démarche partenariale vise à garantir l'effectivité des droits des personnes et la prise en compte par l'ensemble des acteurs de leur volonté et de leur projet de vie.

Un service en phase avec les évolutions législatives

L'APASE est, parallèlement, activement engagée au sein du dispositif partenarial de Soutien aux Tuteurs Familiaux (STF) 35, en tant que membre et contributeur aux missions d'accueil et d'information des familles concernées par la mise en place ou l'exercice d'une mesure de protection juridique pour un proche.

L'activité du service de PJM s'inscrit ainsi dans un contexte législatif en évolution, marqué par :

- la préférence familiale et le développement de l'habilitation familiale ;
- la déjudiciarisation et l'essor de mesures non incapacitantes ;
- la promotion de l'anticipation pour permettre à chacun d'organiser à l'avance sa protection future ;
- la sanctuarisation de la notion d'accompagnement, traduite dans la récente recommandation de bonnes pratiques publiée par la Haute Autorité de Santé : « *Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique* ».

Une démarche participative pour construire le projet de service

L'élaboration de ce projet de service a reposé sur une méthodologie participative¹, intégrant l'ensemble des parties impliquées :

- Les personnes accompagnées et les acteurs du réseau partenarial, dont les retours d'expérience ont enrichi la réflexion ;
- Les professionnels du service PJM de l'APASE, engagés dans l'analyse et l'amélioration continue de leurs pratiques.

Cette approche a favorisé une co-construction des orientations du service, en assurant une adaptation aux besoins des personnes et une articulation renforcée avec les dispositifs existants.

Outil repère, ce projet de service présente notre cadre de références, nos modalités d'action actuelles et ouvre des perspectives pour les cinq années à venir.

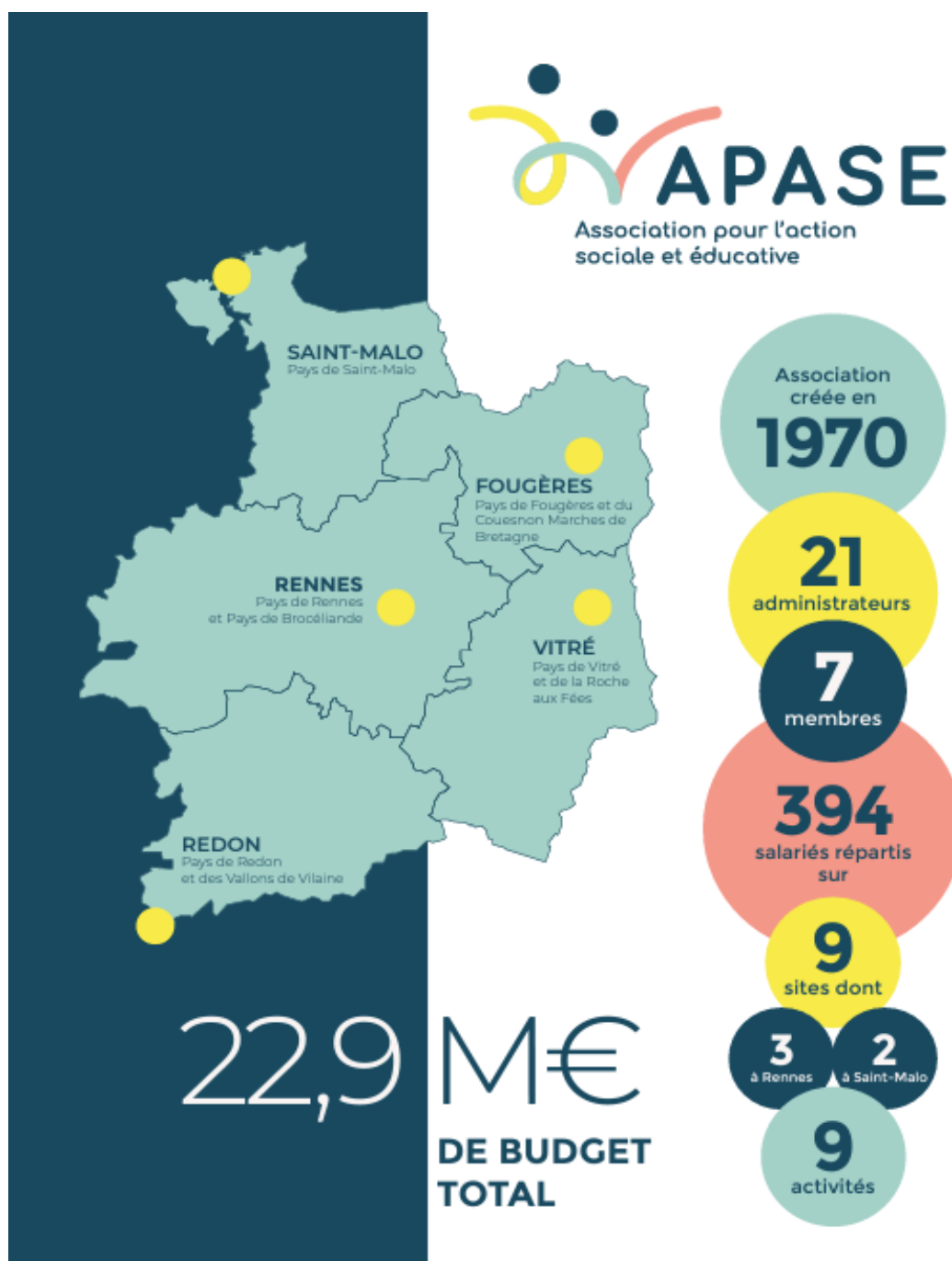
¹ La méthodologie utilisée est présentée à l'annexe 1.

L'APASE

L'APASE (Association Pour l'Action Sociale et Educative) agit en Ile-et-Vilaine depuis 50 ans par la mise en œuvre d'accompagnements en milieu ouvert, dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics et du projet promu par l'association. Ses activités visent à **protéger, éduquer et accompagner l'inclusion en contribuant au développement du pouvoir d'agir et à l'autodétermination**, au service :

- des enfants et de leurs familles dans le cadre de la Protection de l'Enfance,
- des adultes dans le cadre de la Protection Juridique,
- et des adultes dans le cadre de l'action Sociale et Médico-Sociale.

L'APASE intervient sur l'ensemble des territoires breilliens à partir de ses antennes de Fougères, Redon, Rennes, Saint-Malo et Vitré.



Le projet associatif

Les "Orientations stratégiques 2020-2025"² de l'APASE présentent le projet politique porté par l'association rappelant son objet et déterminant les axes associatifs :

L'objet de l'association

Les services de l'APASE visent à :

- Assurer aux enfants une éducation et des conditions de vie permettant leur épanouissement et favorisant autant que possible le maintien auprès de leur(s) parent(s).
- Soutenir l'intégration sociale des familles.
- Favoriser l'inclusion sociale et professionnelle, ainsi que l'autonomie de personnes adultes en grandes difficultés.
- Garantir les droits, les intérêts et les choix d'adultes souffrant de difficultés psychiques.
- Proposer des formes d'hébergement temporaire dans le cadre des actions éducatives ou de l'accueil familial pour adultes en situation de handicap.

Les valeurs de l'APASE et ses principes

Dans une préoccupation éthique, l'APASE développe ses actions posant :

Un engagement conjuguant éthique et responsabilité :

- Une attention permanente à notre mission de protection
- La valorisation de la responsabilité sur la base de délégations explicites
- La mobilisation de ressources pour le soutien aux professionnels
- La loi et son sens comme fondement pour l'action
- L'optimisation de l'utilisation des fonds publics

La considération de la personne concernée :

- La valorisation de ses capacités et compétences comme conviction
- L'empathie comme ressort
- Sa responsabilisation comme voie
- L'inclusion, l'autonomie et la citoyenneté comme perspectives.

Le travail d'équipe comme ressource pour une qualité des interventions.

La prise en compte d'une complexité des fonctionnements humains incompatible avec une prédictibilité rationnelle des comportements.

L'acceptation du risque comme composante des trajectoires de vie.

Ses orientations stratégiques 2020-2025

Axe 1 Une association de solidarité engagée et ouverte

L'APASE s'engage à assumer son rôle politique en qualité d'association de solidarité, à s'impliquer dans le débat public et à assumer une identité « généraliste » tout en s'autorisant des espaces d'innovation spécifiques.

Axe 2 Une association qui soutient le pouvoir d'agir des personnes, par le développement de leur participation et en tenant compte de leur évaluation dans la démarche d'amélioration continue ; mais aussi en soutenant leur entourage, les associations, les dispositifs de droit commun et les bénévoles.

Axe 3 Une association présente et active sur chaque territoire

L'APASE participe au développement social local en contribuant à l'identification des besoins et en développant partenariats et collaborations pour y répondre. Elle favorise l'investissement concerté des administrateurs et des professionnels dans les territoires.

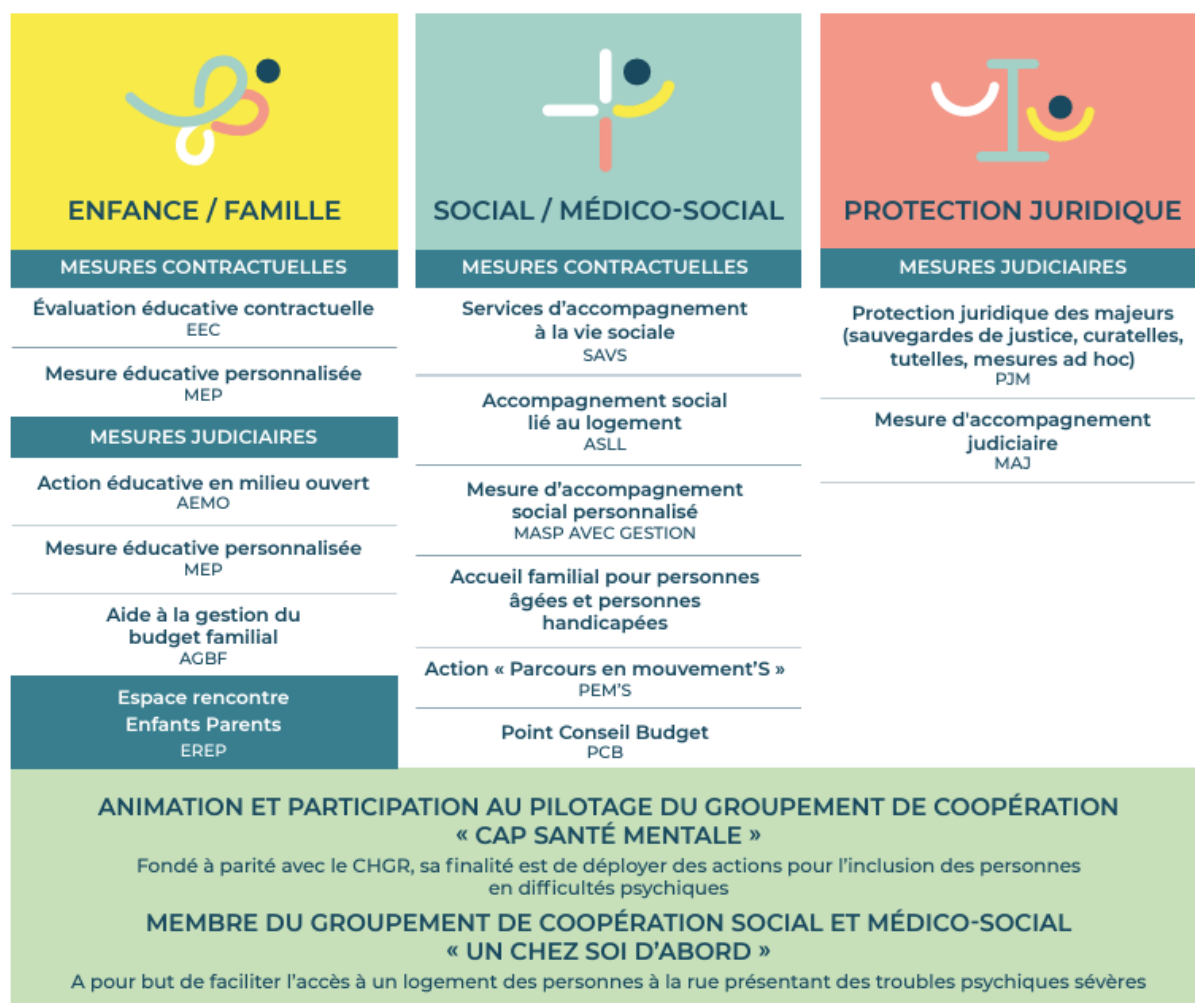
Axe 4 Une association investie dans l'économie sociale et solidaire

Par une gouvernance responsable, l'APASE entend s'impliquer dans les réseaux de l'économie sociale et solidaire, et fédérer autour du projet et de ses valeurs.

² http://APASE.org/sites/default/files/Projet_Associatif_2020-2025.pdf

La structure organisationnelle

L'APASE est autorisée par l'Etat et/ou le Conseil Départemental 35 pour exercer les mesures suivantes :



L'APASE déploie ses différentes missions sur l'ensemble du **département d'Ille-et-Vilaine** à travers une organisation en antennes, conçue pour répondre au mieux aux besoins des populations et des territoires d'intervention, au sein d'un réseau partenarial de proximité.

Rennes compte l'antenne Enfance Famille et l'antenne Adultes (réunissant les activités Protection Juridique Adultes et Sociales Médico-sociales). L'antenne de Saint-Malo comprend les trois activités (Enfance Famille, Protection Juridique Adultes, SAVS). Les antennes de Fougères, Vitré et Redon comprennent les activités Enfance Famille et Protection Juridique Adultes. Le siège de l'APASE se situe à Cesson-Sévigné.

Cette structuration territorialisée vise, au service des habitants, à contribuer au décroisement de l'action sociale sur les territoires et à promouvoir le développement social local dans une dynamique d'inclusion et de coopération.

Au sein d'un réseau d'acteurs

Dans l'alignement des orientations associatives et de l'axe 1 du projet stratégique 2020-2025, l'APASE, en qualité d'association de solidarité, assume un rôle politique et s'investit dans le débat public. Cet engagement se manifeste notamment par la participation active de ses administrateurs, membres et salariés dans les réseaux existants, aux échelles locales, régionales (CREAI, Santé Mentale France en Bretagne, URIOPSS...) et nationales (CNAEMO, CNAPE, FNAT, Santé Mentale France...).

Pour le service de protection juridique des majeurs (PJM), l'APASE est particulièrement engagée au sein de :

- La **FNAT** : La Fédération Nationale des Associations Tutélaires, réseau national des acteurs de la Protection Juridique des Majeurs, partage des valeurs et ambitions en phase avec les orientations de l'APASE. Cette adhésion permet de contribuer à la dynamique de reconnaissance des missions et métiers de la PJM, de bénéficier d'un réseau d'expertise et de contribuer à l'évolution des pratiques professionnelles. En 2025, l'APASE est membre du Conseil d'administration et du Bureau de la Fédération, consolidant ainsi son engagement à l'échelle nationale. Des professionnels participent aux commissions thématiques mises en place par la FNAT ;
- Le **GESTO** : Le Groupe d'Etudes des Services tutéaire de l'Ouest rassemble des associations tutélaires de Normandie, Bretagne et Pays-de-Loire. Par une analyse continue des enjeux politiques, économiques et sociaux, le GESTO contribue au développement d'une réflexion de la protection juridique des personnes sur le grand Ouest ;
- Le **CREAI Bretagne** : en lien avec les travaux confiés par la DGCS³ à l'Association Nationale des Centres Régionaux d'Etudes, d'Actions et d'Informations, le CREAI Bretagne assure une déclinaison des réflexions et analyses nationales contribuant à comprendre et répondre à des problématiques spécifiques au territoire. Membre du Conseil d'administration et du Bureau, l'APASE participe activement aux travaux ;
- Le **DAC'tiv** : Le Dispositif d'Appui à la Coordination en Territoires d'Ille-et-Vilaine, à travers ses 6 antennes sur les Pays de Rennes, Fougères, Vitré, Vallons-de-Vilaine, Brocéliande et Redon-Agglomération, soutient les professionnels dans l'accompagnement des personnes, en réalisant des missions d'information, d'orientation et d'appui à l'organisation des parcours complexes. Le DAC'tiv propose également deux services spécialisés via la Cellule de Coordination et d'Appui en Addictologie, et la plateforme d'Education Thérapeutique du Patient. L'APASE, en tant que membre du collège "Etablissements et structures sociales", y représente les structures tutélaires.

Par son implication dans ces réseaux, l'APASE contribue à **accroître la visibilité de la PJM**, à promouvoir et élargir les droits des personnes concernées. Il s'agit également de mettre en lumière son **impact économique et sociétal positif**⁴, tout en sensibilisant aux enjeux de la protection juridique des majeurs et en **valorisant ses métiers** comme un **levier essentiel de solidarité sociale**.

³ La Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) est un service du ministère des Solidarités, de l'Autonomie et de l'Égalité entre les femmes et les hommes.

⁴ "Chaque euro public investi dans la protection juridique de majeurs entraîne 1,5€ de gains socio-économiques" dans "Protection juridique des majeurs : et si ça n'existait pas ? Evaluation des impacts socio-économiques de la protection juridique des majeurs par les mandataires professionnels », Etude réalisée par Citizing et publiée en septembre 2020, p.64

Le service de Protection Juridique des Majeurs

Les mesures exercées par le service

Le service PJM de l'APASE exerce les mesures suivantes, qui font l'objet des développements du présent projet de service :

- **Sauvegarde de justice avec désignation d'un mandataire spécial**
- **Curatelle simple et curatelle renforcée**
- **Tutelle**
- **Mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ).**

Sauvegarde de justice	Curatelle	Tutelle	MAJ
Personne se trouvant dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, de ses facultés mentales ou corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté.			Personne compromettant sa santé ou sa sécurité du fait de sa difficulté à gérer ses prestations sociales.
Personne ayant besoin d'une protection juridique temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés.	Personne ayant besoin d'être assistée ou contrôlée dans les actes importants de la vie civile.	Personne ayant besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile.	
La personne conserve sa capacité juridique sauf pour les actes confiés au mandataire.	Mesure entraînant une incapacité juridique de la personne.		La personne conserve sa capacité juridique.
Le juge peut désigner un mandataire spécial chargé d'accomplir certains actes déterminés. Ce dernier ne peut pas accomplir d'autres missions que celles listées dans l'ordonnance.	La curatelle est une mesure d'assistance destinée à protéger certains actes patrimoniaux, certains actes personnels et à soutenir la personne dans l'exercice de ses droits et libertés fondamentales. En curatelle renforcée , le curateur représente la personne pour percevoir ses revenus, régler ses charges courantes et dépenses exceptionnelles.	La tutelle est une mesure de représentation destinée à protéger les actes patrimoniaux, certains actes personnels et à soutenir la personne dans l'exercice de ses droits et libertés fondamentales.	Mesure mise en œuvre en cas d'échec de la MASP et destinée à rétablir l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources. Le mandataire judiciaire perçoit les prestations familiales et les gère dans l'intérêt de la personne.
Durée maximale d'un an renouvelable une fois.	▪ Mesure initiale : 5 ans maximum (10 ans maximum en tutelle si l'altération des facultés de la personne n'apparaît pas susceptible d'amélioration). ▪ Au moment du renouvellement : 5 ans maximum (20 ans maximum si l'altération des facultés de la personne n'apparaît pas susceptible d'amélioration).		Durée maximale de 2 ans, renouvelable une fois dans la limite de 4 ans.

Depuis la loi du 5 mars 2007, les mesures de protection juridique concernent uniquement les personnes se trouvant dans l'impossibilité de pourvoir seules à leurs intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, de leurs facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de leur volonté. L'ouverture d'une mesure de protection juridique est par conséquent conditionnée à la production d'un certificat médical d'un médecin spécialiste, inscrit sur une liste établie par le Procureur de la République.

Pour les personnes sans diagnostic d'altération de leurs facultés mais rencontrant des difficultés dans la gestion des prestations sociales, la loi de 2007 a introduit :

- **La MASP** (mesure d'accompagnement social personnalisé) : il s'agit d'une mesure contractuelle d'aide à la gestion des prestations sociales qui s'adresse aux personnes dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elles éprouvent à gérer leurs ressources. Elle requiert l'adhésion de la personne et se formalise par un contrat liant le département et la personne. Elle est exercée à l'APASE par un service dédié du secteur social et médico-social.
- **La MAJ** (mesure d'accompagnement judiciaire) : il s'agit d'une mesure contraignante décidée par le juge des contentieux de la protection, mise en œuvre en cas d'échec de la MASP et destinée à rétablir l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources. Le mandataire judiciaire perçoit les prestations sociales et les gère dans l'intérêt de la personne. L'annexe 2 du présent projet présente les modalités d'exercice de la MAJ au sein du service.

Le service PJM exerce, par ailleurs, deux autres mesures :

- **Les enquêtes sociales**

Le juge peut, préalablement à une décision, ordonner une mesure d'instruction telle que l'enquête sociale (article 1221 du code de procédure civile) dont la durée, déterminée par le juge, est souvent comprise entre 2 et 4 mois. Il peut s'agir d'anticiper d'éventuelles difficultés d'exercice de la mesure (situation d'opposition de la personne à protéger, contexte familial conflictuel...) ou, pour des mesures de protection en cours exercées par des proches de la personne protégée, de réunir des éléments permettant au juge de statuer sur le choix du lieu de vie de la personne, sur un éventuel changement de protecteur,⁵ ... Les missions du service sont limitativement énumérées par l'ordonnance.

Les enquêtes sociales réalisées par l'APASE prennent la forme d'un rapport détaillant :

- La méthode d'investigation retenue

Le service détermine les personnes à rencontrer et les modalités d'échange les plus appropriées (rencontres physiques, téléphoniques ou en visioconférence), en tenant compte de la singularité de chaque situation, des contraintes budgétaires et des délais impartis.

- Les constats du service pour chaque mission

Le rapport contient, pour chaque mission, des données factuelles. Le service indique ses sources et joint les justificatifs nécessaires. Une importance est donnée, lorsqu'il s'agit d'éléments rapportés d'un échange oral, à restituer fidèlement les propos de chacun.

⁵ Le terme "protecteur", ici utilisé au sens juridique, englobe à la fois les mandataires et les proches d'une personne en charge de l'exercice d'une mesure de protection

- Les observations résultant des constatations

Le service fait part de ses observations sur les éléments constatés et donne son avis sur les sujets concernés. Ces observations font l'objet d'échanges et de constructions en équipe pluridisciplinaire.

La méthode d'investigation, les constats et les observations du service s'adossent aux principes directeurs de la PJM. En ce sens, l'enquête ne vise pas à obtenir l'ouverture d'une mesure de protection, mais à vérifier à chaque fois, à l'aulne des éléments recueillis, la mise en œuvre des principes de nécessité, subsidiarité, proportionnalité⁶. En fin de mission, le rapport d'enquête sociale est envoyé au juge des contentieux de la protection, accompagné d'une attestation de fin de mission permettant la facturation.

Le service a exercé 47 enquêtes sociales entre 2019 et 2024.

• Les présomptions d'absence

Lorsqu'une personne a cessé de paraître au lieu de son domicile ou de sa résidence sans que l'on en ait eu de nouvelles, le juge des contentieux de la protection peut constater qu'il y a présomption d'absence et désigner soit un parent soit un professionnel pour représenter la personne présumée absente dans l'exercice de ses droits et l'administration de ses biens. La gestion est soumise aux règles applicables à la tutelle des majeurs (articles 112 et suivants du code civil).

7 mandats sont en cours d'exercice en octobre 2024.



En piste de travail :

Le service entend affiner ses processus et spécificités d'intervention dans le cadre :

- **des enquêtes sociales sur mandat du juge des contentieux et de la protection, en application de l'article 1221 du code de procédure civile ;**
- **des mandats d'administrateur légal en cas de présomption d'absence, ordonnés par le juge des contentieux de la protection, en application des articles 112 et 113 du code civil.**

L'exercice partagé des mesures : une modalité en progression

Dans un objectif d'individualisation des mesures de protection, la loi du 5 mars 2007 a prévu diverses modalités d'exercice partagé des mesures de protection⁷ :

- Mesure adjointe
- Co-tutelle et co-curatelle
- Subrogé tuteur ou curateur
- Mesures scindées entre protection de la personne et protection des biens
- Mesures ad hoc (préexistantes à la loi du 5 mars 2007). Le service en exerce en moyenne 20 par an.

Le service peut être requérant d'une mesure adjointe (exemple : l'APASE tuteur principal sollicite un tuteur adjoint pour la gestion d'un bien géographiquement éloigné) ou désigné tuteur adjoint pour la gestion d'un bien à la requête du protecteur principal.

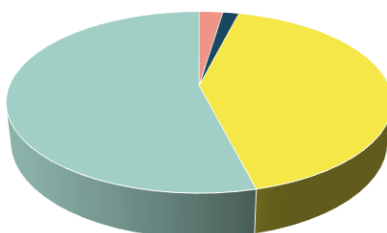
De la même façon, le service peut être désigné subrogé tuteur d'une mesure exercée par un proche de la personne protégée, ou être curateur principal pour une mesure où un membre de la famille est désigné subrogé curateur.

⁶ Ces principes sont détaillés dans la partie intitulée "Le cadre de références du service", p.23

⁷ Les détails des mesures partagées sont présentés à l'annexe 3.

Au 31/12/2024, sur 3 676 mesures exercées par l'APASE, 126 mesures sont partagées (soit 3,4%), réparties comme suit :

Répartition des mesures partagées :



- APASE - Mesures adjointes : 3 mesures
- APASE - Co tutelle ou curatelle : 0 mesure
- APASE - Subrogé Tuteur ou curateur : 2 mesures
- Tiers - Subrogé tuteur ou curateur : 53 mesures
- Mandats partagés entre APASE et un tiers pour la protection des biens et/ou protection de la personne : 68 mesures

Les configurations sont multiples et variablement utilisées par les juges des contentieux de la protection, ce qui amène le service à construire progressivement des repères concernant l'exercice de ces mesures et à se positionner relativement à des enjeux de responsabilité et de financement.

A ce titre le service a une attention, lorsqu'il est désigné co-tuteur ou co-curateur avec un autre MJPM ou un membre de la famille, à ce que les missions de chacun soient strictement scindées et définies dans le jugement d'ouverture afin d'éviter un exercice cumulatif des pouvoirs entraînant une responsabilité partagée.



En piste de travail :

Dans ce contexte de diversification des mesures et de déjudiciarisation, le service souhaite poursuivre le travail engagé concernant son positionnement, notamment en matière d'exercice de mandats de protection future, de contrôle des comptes de gestion (en tant que professionnel qualifié), de facturation des mesures adjointes et des mandats ad hoc, ...

Le cadre législatif et réglementaire de l'activité

L'activité de PJM exercée par l'APASE est principalement réglementée dans deux codes dont la majorité des dispositions sont issues de **la loi du 5 mars 2007**, grande réforme du secteur, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009 :

- **Le code civil**, en ce qu'il régit le droit des personnes.

Y sont détaillés le cadre légal général des mesures (durée, publicité, organes de protection, principes généraux, différentes mesures existantes...) et la majorité des règles applicables à la protection de la personne et de son patrimoine (articles 415 à 515 du code civil).

Les principales innovations de la loi du 5 mars 2007 sont les suivantes :

- Suppression du terme d'"incapable" au profit de l'expression "*personne protégée*"
- Création du mandat de protection future
- Distinction entre mesures de protection juridique et mesures d'accompagnement

- Reconnaissance, à côté de la protection des intérêts patrimoniaux, de la protection de la personne
 - Affirmation de principes directeurs : nécessité, proportionnalité, subsidiarité, individualisation
 - Exercice des mesures de protection juridique dans le respect des droits fondamentaux de la personne protégée, de sa liberté, de sa dignité, de son intérêt et de sa volonté
 - Centration de la mesure sur la personne (ouverture de la mesure, choix du protecteur...).
- **Le code de l'action sociale et des familles**, en ce qu'il régit l'activité des services sociaux et médico-sociaux (droits des usagers, finalités des missions...) ainsi que certaines professions dont celle de mandataire judiciaire à la protection des majeurs (rémunération, conditions d'exercice, agrément...).

Depuis la loi du 5 mars 2007 :

- Le service PJM de l'APASE a intégré la liste des établissements et services sociaux et médico sociaux de l'article L312-1 du CASF et est, à ce titre, soumis à la loi du 2 janvier 2002. Les droits fondamentaux en découlant pour les personnes accompagnées sont détaillés dans la partie "*L'affirmation et la garantie des droits et libertés des personnes*".
- Le métier de mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) est créé et réglementé, en remplacement des "gérants de tutelle".

Evolutions législatives et réglementaires depuis la loi du 5 mars 2007

Les réformes du secteur depuis la loi du 5 mars 2007 s'orientent vers les axes suivants :

- Promotion de l'autonomie, de la volonté et des préférences des personnes protégées
- Reconnaissance des droits et libertés des personnes protégées
- Préférence familiale, déjudiciarisation, développement des mesures non incapacitantes et promotion de l'anticipation, par chacun, de son incapacité future
- Reconnaissance et encadrement du métier de MJPM

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) du 13 décembre 2006 prévoit en son article 12 que "*Les personnes handicapées ont droit à la reconnaissance en tous lieux de leur personnalité juridique. Les personnes handicapées jouissent de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres. Les États Parties prennent des mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées accès à l'accompagnement dont elles peuvent avoir besoin pour exercer leur capacité juridique.*"

La Défenseure des droits, qui assure une mission de protection et de suivi de l'application de cette convention en France, considère que conformément à la CIDPH⁸, **les mesures de protection juridique "doivent permettre de respecter les droits, la volonté et les préférences des personnes et ne doivent pas seulement viser à répondre objectivement à son intérêt supérieur"**.

⁸ Avis n°24-02 du Défenseur des droits sur la proposition de loi Bien vieillir

Loi du 16 février 2015 et ordonnance du 15 octobre 2015

- Création de la mesure d'habilitation familiale
- Modification de la durée des mesures en l'absence d'amélioration prévisible de l'état de santé de la personne

Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

- Obligation d'établir un Document Individuel à la Protection des Majeurs, étendue à tous les MJPM quel que soit leur mode d'exercice
- Intégration de la personne de confiance dans le dispositif de la protection juridique des majeurs
- Encadrement du cumul des modes d'exercice de la fonction de MJPM

Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

- Nécessité d'une évaluation sociale de la personne vulnérable pour une ouverture de mesure à l'instigation du parquet
- Obligation d'informer les protecteurs lorsqu'une personne protégée est placée en garde à vue
- Accès du majeur en curatelle et en tutelle au mariage et au PACS sans autorisation judiciaire ainsi qu'au divorce pour acceptation du principe de la rupture du mariage
- Réhabilitation du droit de vote des personnes en tutelle
- Limitation des autorisations du juge des contentieux et de la protection
- Elargissement du champ d'application de l'habilitation familiale à l'assistance
- Suppression du contrôle judiciaire des comptes de gestion
- Création du juge des contentieux de la protection et remplacement des TI et TGI par les tribunaux judiciaires et tribunaux de proximité

Ordonnance du 11 mars 2020

- Intégration dans le code de la santé publique des mesures de protection autres que la tutelle
- Prise en compte dans le CASF et le CSP de la nature de la mission de protection de la personne (assistance ou une représentation)

Décret du 28 décembre 2023

- Remplacement du certificat national de compétence (CNC) par le diplôme national de licence professionnelle mention "Activités juridiques : MJPM"
- Abaissement de la condition d'âge pour l'exercice de l'activité de délégué MJPM de 21 ans à 18 ans

Loi Bien vieillir du 8 avril 2024

- Enrichissement de la définition des missions du MJPM
- Prévoit la création d'une charte nationale définissant les principes éthiques et déontologiques applicables aux MJPM (à venir)
- Obligation de formation continue par les MJPM (en attente du décret d'application)
- Création d'un registre national dématérialisé au plus tard le 31 décembre 2026 des mesures de sauvegarde de justice, de curatelle, de tutelle, d'habilitation familiale et des mandats de protection future (en attente du décret d'application)
- Harmonisation de la notion de "personne de confiance" entre les dispositifs sanitaire et social, médico-social

Décret du 2 juillet 2024 et arrêtés du 4 juillet 2024

- Définition des modalités de désignation et d'intervention des professionnels qualifiés dans le contrôle des comptes de gestion
- Réglementation de la rémunération des professionnels qualifiés
- Création d'un modèle de compte de gestion, d'attestation d'approbation et de rapport de difficulté

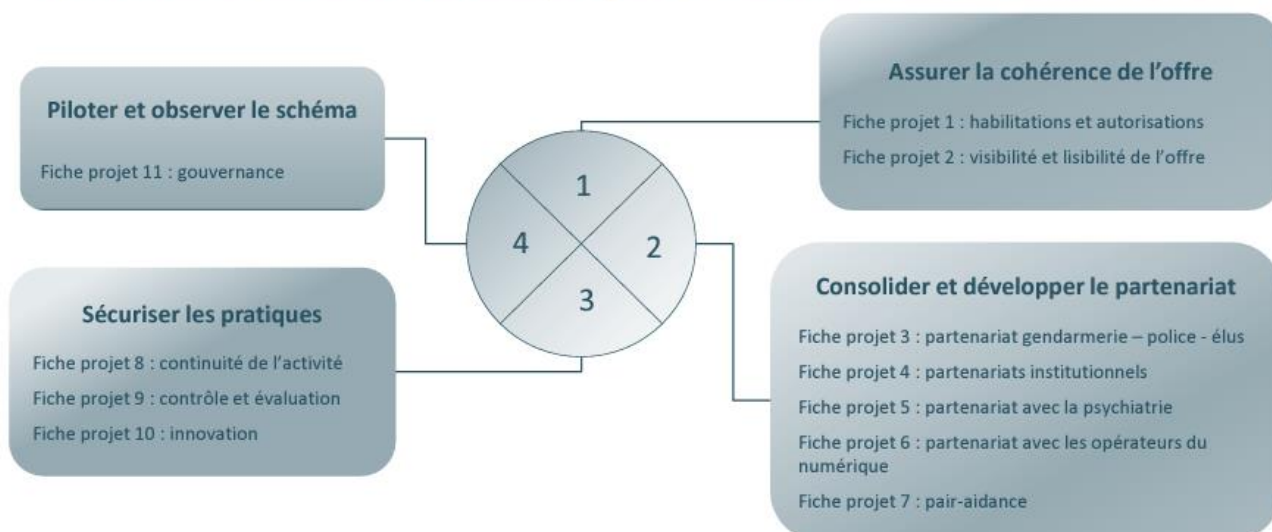
Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs

Pour la Bretagne, le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales, arrêté par le Préfet de région, a été adopté en 2021, après une période de co-construction qui a débuté en janvier 2020. Ce plan quinquennal piloté par la DREETS constitue un outil de planification de la politique relative à la protection juridique avec des objectifs stratégiques.



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

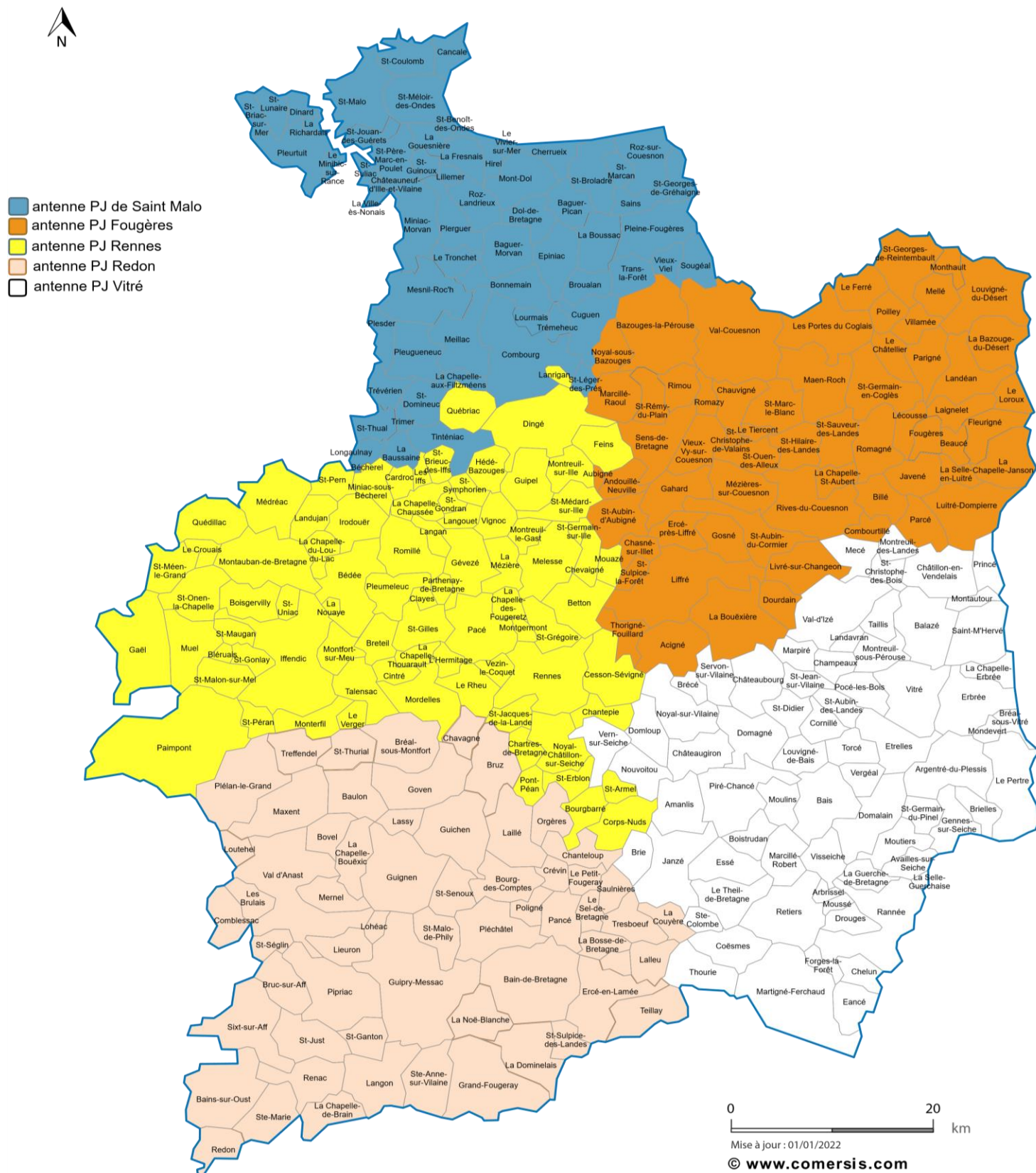
4 orientations et 11 fiches projet à mettre en œuvre d'ici 2026



L'APASE participe aux journées régionales organisées annuellement par la Préfecture de Bretagne au cours desquelles est assuré le suivi du schéma régional. L'APASE s'implique également dans les groupes de travail dédiés permettant de contribuer à l'élaboration de politiques publiques adaptées aux situations des personnes concernées.

Le territoire d'intervention

Afin d'optimiser la couverture du territoire et la répartition des ressources, les zones d'intervention des antennes de l'APASE, pour partie basées sur la carte judiciaire des tribunaux d'instance d'Ille-et-Vilaine, ont été adaptées. Cette réorganisation tient compte des spécificités locales et des flux des mesures de protection juridique.



Les antennes de l'APASE couvrent les différents territoires du département, chacun structuré autour de bassins de vie et de services répondant aux besoins variés des populations locales : services de santé, vie quotidienne, loisirs, enseignement, services administratifs et publics, ...

L'accès à ces services pour les personnes accompagnées par l'APASE est étroitement lié aux spécificités territoriales d'Ille-et-Vilaine qui varient, par exemple, selon que le bassin de vie se situe en zone urbaine dense, en périphérie ou en milieu rural.

Ces disparités territoriales soulignent la nécessité d'une adaptation continue des pratiques professionnelles. Parmi les principaux défis figurent bien souvent le sous-dimensionnement des services ou le manque d'accessibilité, marqué par l'absence ou l'insuffisance de transport collectifs, la saturation des logements sociaux, le manque de praticiens de santé, ...⁹



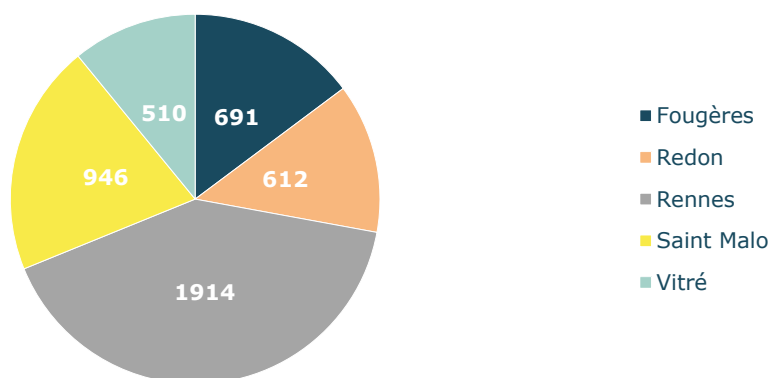
En piste de travail :

Réévaluer l'organisation territoriale afin d'identifier les points à réinterroger et anticiper les besoins émergents, entre autres, en termes de moyens de rééquilibrage et de "zones tampons" pour faciliter la gestion de l'activité.

Le public accompagné

Sur 4 673 personnes accompagnées par le service PJM de l'APASE en 2024, les données statistiques indiquent les informations suivantes :

Nombre de personnes accompagnées par antenne

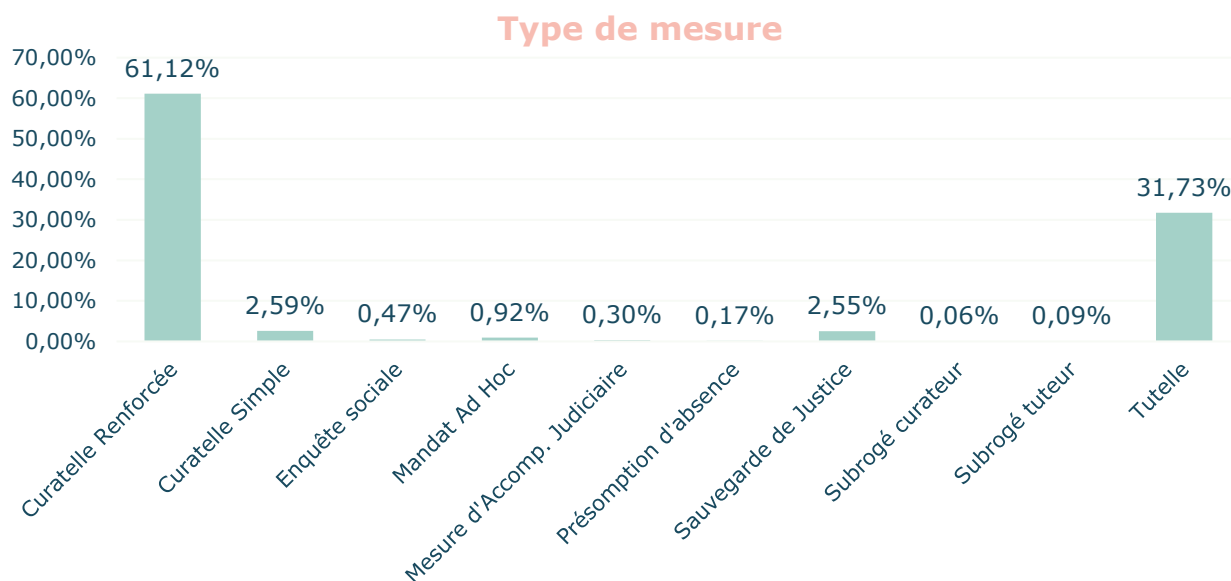


1 914 personnes accompagnées par l'association résident sur le territoire de l'antenne de **Rennes**, représentant ainsi **40,96 %** des mesures exercées par l'association. Cette proportion peut notamment s'expliquer par une densité urbaine plus élevée.

La répartition sur les quatre autres territoires apparaît plus équilibrée :

- 946 personnes, soit **20,24 %** sur le territoire de l'antenne **Saint-Malo**
- 691 personnes, soit **14,78 %** sur le territoire de l'antenne de **Fougères**
- 612 personnes, soit **13,10 %** sur le territoire de l'antenne de **Redon**
- 510 personnes, soit **10,92 %** sur le territoire de l'antenne de **Vitré**.

⁹ Pour la situation en Ille-et-Vilaine, voir notamment le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (2017)

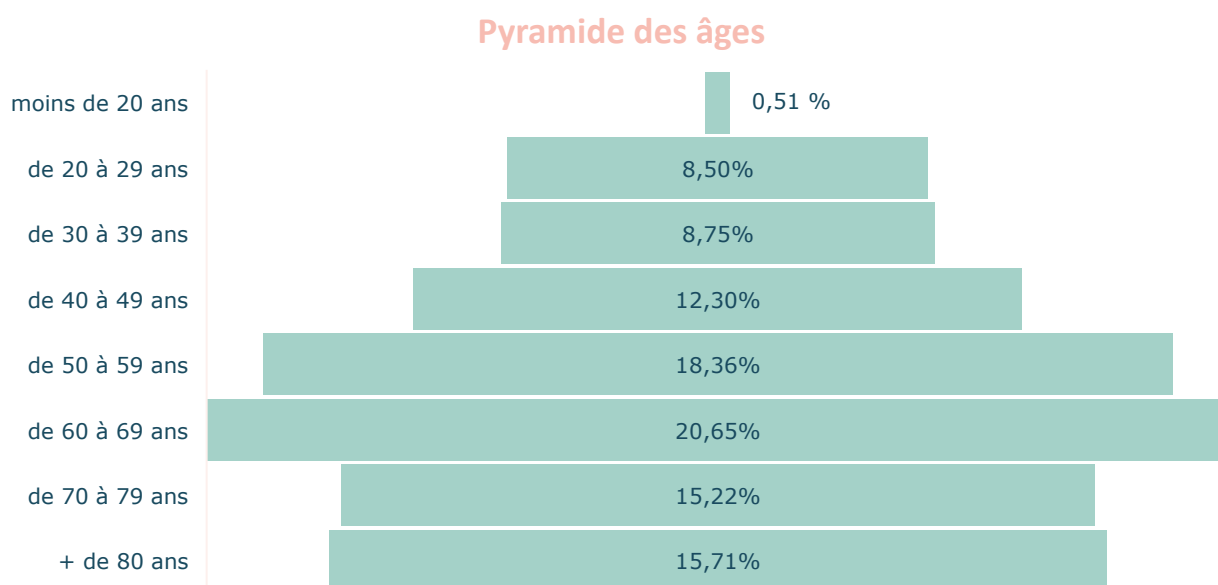


Conformément aux tendances nationales, la curatelle renforcée est la mesure de protection juridique la plus fréquemment exercée au sein du service PJM de l'APASE. Cette prévalence peut s'expliquer par des besoins spécifiques des personnes qui nécessitent une gestion directe de leurs finances, tout en préservant le plus possible leur autonomie dans les autres domaines de leur vie.

La tutelle constitue le deuxième type de mesure le plus pratiqué au sein de l'association, représentant près d'un tiers des mandats.

Ensemble, la curatelle renforcée et la tutelle totalisent plus de 92 % des mesures exercées par l'APASE. Cette forte concentration invite à s'interroger sur la mise en œuvre des autres dispositifs de protection juridique, souvent exercés de manière plus marginale. Afin d'éviter que ces mesures ne soient insuffisamment prises en compte ou reléguées au second plan dans des procédures majoritairement conçues pour la curatelle renforcée et la tutelle, l'APASE souhaite, comme mentionné en page 12, affiner ses processus et spécificités d'intervention pour ces mesures.

Cette démarche vise à garantir une prise en charge adaptée à chaque situation et à promouvoir l'utilisation pertinente de l'ensemble des outils de protection juridique.

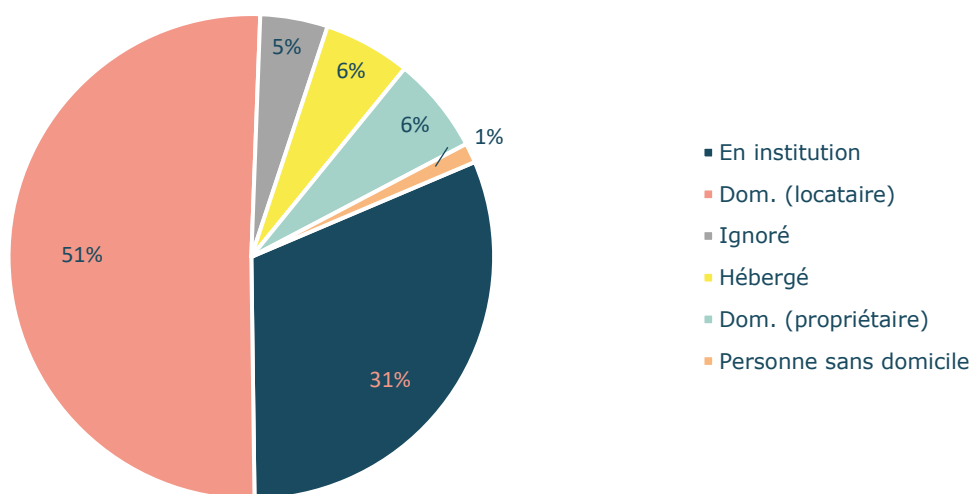


Avec un âge moyen de 59,2 ans, la répartition des âges des personnes accompagnées par le service PJM de l'APASE montre que :

- **69,94 %** des personnes ont **plus de 50 ans**, avec la proportion la plus significative entre 60 et 70 ans ;
- **17,76 %** des personnes ont **moins de 30 ans**, soulignant une moindre proportion dans cette catégorie.

Cette répartition reflète les besoins spécifiques des différentes tranches d'âge et invite à adapter les dispositifs et interventions en fonction des réalités et des attentes des publics majoritairement représentés.

Type d'hébergement



La majorité des personnes accompagnées par le service, **soit 51 %**, résident dans des **logements locatifs**. Cette prédominance implique une part importante des pratiques consacrée à la gestion locative, incluant les démarches administratives afférentes (paiement des loyers, maintien des droits sociaux, gestion des relations avec les bailleurs, etc.) ainsi que la prévention des risques d'expulsions locatives, qui constituent une préoccupation majeure.

Près d'**un tiers des bénéficiaires vivent en institution** (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes - EHPAD, foyers de vie, etc.), impliquant une coordination avec les équipes des institutions et une adaptation des pratiques aux spécificités de la vie en collectivité.

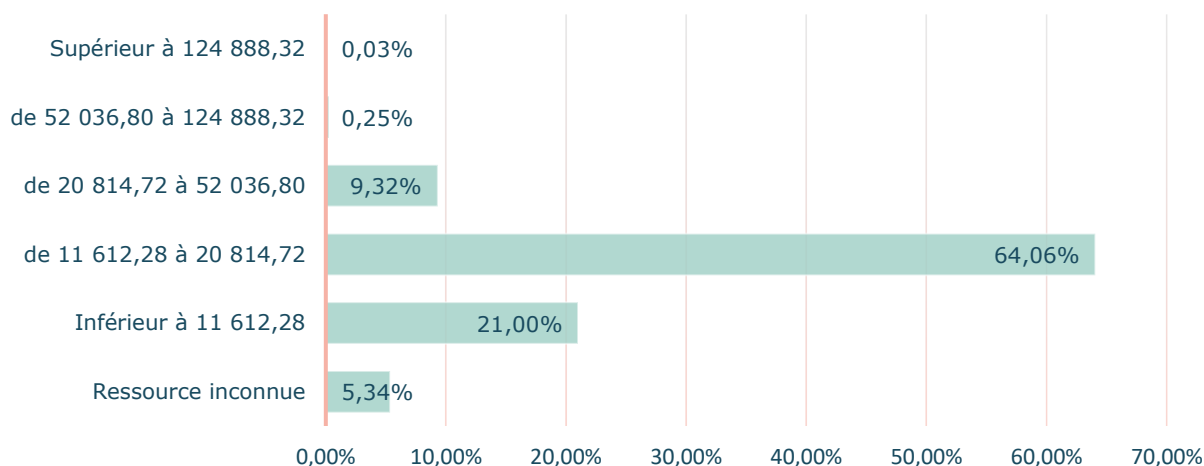
Une part non négligeable du public, représentant **6 %**, se trouve dans une situation potentiellement précaire, **hébergé chez des tiers**. Cette situation peut refléter une instabilité résidentielle et nécessiter une attention particulière en termes d'accompagnement et de recherche de solutions de logement pérennes.

Seule une minorité des personnes accompagnées (**6 %**) est **propriétaire** de son logement. Cette situation induit des besoins spécifiques, tels que l'aide à l'entretien du logement, la gestion des charges de copropriété ou encore l'accès à des dispositifs d'amélioration de l'habitat.

Bien que représentant une faible proportion (**1 %**), les **personnes sans domicile** nécessitent une prise en charge spécifique et urgente, en lien avec une situation d'exclusion sociale, soulignant l'importance d'un accompagnement renforcé en lien avec les dispositifs d'urgence sociale et d'accès au logement.

Enfin, **5 %** des **données** sont **manquantes ou incomplètes**. Ce taux s'explique en partie par les mandats ad hoc, subrogés et mesures adjointes pour lesquels nous ne disposons pas de toutes les informations. Néanmoins, ce constat nous engage à poursuivre l'amélioration de la collecte et la fiabilisation des données relatives à la situation résidentielle des personnes accompagnées, afin d'affiner l'analyse des besoins et d'adapter au mieux les interventions.

Répartition des ressources



Le niveau de ressources des personnes accompagnées par l'APASE est majoritairement faible, ce qui met en évidence des besoins accrus en matière de gestion budgétaire, d'accès aux droits et aux aides complémentaires, ainsi que d'accompagnement social, administratif et économique. Ces besoins se manifestent particulièrement dans les domaines du logement, de l'alimentation et des soins.

En 2024, **21 %** des personnes accompagnées ont perçu un **revenu annuel de 11 611 euros ou moins**. Cette tranche de revenus correspond aux personnes potentiellement éligibles à des dispositifs tels que les minimas sociaux (RSA, AAH, etc.), qui nécessitent l'accès à des aides sociales spécifiques, notamment aide alimentaire (banques alimentaires, épiceries sociales, etc.), accès prioritaire aux dispositifs d'hébergement et de logement social, et orientation vers des services d'accompagnement vers l'emploi.

Les tranches de revenus supérieures (au-delà de 52 000 €) sont quasiment inexistantes, représentant moins de 0,3 % des personnes accompagnées.

Enfin, les données relatives aux revenus de 5,34 % des personnes accompagnées ne sont pas connues. Ce taux correspond à des mesures pour lesquelles nous ne gérons pas les ressources (curatelles simples, mandats ad hoc, mesures adjointes, subrogés).

L'autorisation de la structure

L'autorisation est obligatoire pour poser les fondements juridiques d'un service. Elle détermine les capacités d'accueil, la personne physique ou morale responsable, l'implantation ainsi que l'engagement et la prise en charge financière.

Raison sociale	Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
Numéro FINESS	350047650
Historique du service	1975 : création du " <i>Service Majeurs Protégés</i> " 2010 : modification en " <i>Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs</i> "
Association gestionnaire	APASE
Adresses	Siège social situé au 33 rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné Mesures exercées à partir des antennes de Fougères, Redon, Rennes, Saint-Malo et Vitré.
Arrêté d'autorisation de la structure	17/09/2010 : Arrêté portant autorisation de création du service pris par le Préfet de la région Bretagne, Préfet d'Ille-et-Vilaine
Territoire d'intervention	Ressort des tribunaux judiciaires ou de proximité du département d'Ille-et-Vilaine
Mode de tarification	Le financement des mesures exercées par le service est premièrement à la charge, totale ou partielle, de la personne protégée, selon le niveau de ses ressources. Lorsque cette participation ne couvre pas l'intégralité du coût, conformément à l'article L361-1 du Code de l'action sociale et des familles, le reste est pris en charge par l'Etat (Direction générale de la Cohésion Sociale – DGCS) dans le cadre d'une dotation globale annuelle, complétée par le Conseil départemental à hauteur de 0,3%. À titre indicatif : • La participation des personnes représente 1/6^{ème} du budget global, le financement public couvrant les 5/6^{ème} restants. • A titre exceptionnel, le juge peut allouer au service une indemnité complémentaire, à la charge de la personne protégée, pour l'accomplissement d'un acte ou d'une série d'actes impliquant des diligences particulièrement longues ou complexes.

Le cadre de références du service

Le service de l'APASE inscrit l'exercice des mesures dans les repères suivants :

- Le mandat à l'origine de l'action du service pour garantir la protection de la personne et compenser sa perte de capacité ;
- Des notions clés au cœur de l'intervention ;
- L'accompagnement comme modalité d'exercice de la mesure.

Gouvernée par ces principes, l'action des professionnels s'inscrit dans une démarche de **bientraitance** et de **questionnement éthique**.

Le mandat à l'origine de l'action du service

Les MJPM "[...] assurent, dans les limites du mandat qui leur est confié, la protection juridique de la personne et de ses intérêts patrimoniaux". [...] Ils recherchent "lorsque cela est possible, le consentement éclairé de la personne protégée."¹⁰

Pour qu'un acte juridique soit valable, la personne doit être juridiquement capable de contracter. Or, les mesures de protection juridique, telles que la tutelle ou la curatelle, restreignent la capacité juridique de la personne protégée. Cette restriction est compensée par l'assistance ou la représentation exercée par le mandataire, dans le but de préserver les droits et intérêts de la personne protégée.

Il importe de noter que cette notion d'incapacité constitue une limitation du statut juridique et ne doit pas être assimilée une incompétence ou une absence de compétences de la personne.

Il convient également à ce titre de distinguer les incapacités de jouissance et d'exercice :

Incapacité de jouissance	Incapacité d'exercice
La personne est <u>privée de la titularité d'un droit</u> (exemple : la personne en tutelle ne peut pas exercer une activité commerciale).	La personne est <u>titulaire de droits mais ne peut pas les exercer seule</u> (personnes protégées et mineurs).

Ainsi, toute personne qui bénéficie d'une mesure de protection est empêchée de réaliser certains actes juridiques sans l'assistance ou la représentation du tuteur ou du curateur. Les pouvoirs de la personne protégée et du service sont strictement définis par la décision du juge.

Pour chaque acte, le mandataire procède en plusieurs étapes : qualification de l'acte, identification puis application du régime correspondant.

1^{ère} étape : qualification de l'acte

- Les **actes patrimoniaux** sont ceux qui concernent les biens mobiliers (véhicule, meubles, livrets, parts sociales...) et immobiliers d'une personne, ainsi que ses obligations (dettes). Ils sont évaluables en argent.
- Les **actes personnels** sont liés à la sphère de l'intime : l'intégrité physique, la santé, la vie privée, l'image, la vie familiale, les relations personnelles...

¹⁰ Article L 471-1 du code de l'action sociale et des familles

Pour qualifier un **acte patrimonial**, le mandataire se réfère aux dispositions législatives ou réglementaires qui le qualifient spécifiquement. A défaut, il s'appuie sur la classification et les définitions des actes établies par le décret du 22 décembre 2008 et l'article 496 du Code civil :

- **Acte conservatoire** : acte par lequel on sauvegarde un patrimoine ou on le soustrait à un péril imminent sans compromettre une prérogative du propriétaire (exemple : réparation urgente) ;
- **Acte d'administration** : acte d'exploitation ou de mise en valeur du patrimoine dénué de risque anormal (exemples : vente d'un meuble de faible valeur, demande de carte de retrait) ;
- **Acte de disposition** : acte qui engage le patrimoine, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur ou une altération durable des prérogatives de son titulaire (exemples : vente d'un bien immobilier, acceptation pure et simple d'une succession, emprunt, renonciation à un droit) ;
- **Acte usuel / de la vie courante** : acte modique au regard du patrimoine de la personne (exemple : courses alimentaires)
- **Actes interdits** : l'article 509 du code civil prévoit que *"le tuteur ne peut, même avec une autorisation :*
 1. *Accomplir des actes qui emportent une aliénation gratuite des biens ou des droits de la personne protégée sauf ce qui est dit à propos des donations, tels que la remise de dette, la renonciation gratuite à un droit acquis, la renonciation anticipée à l'action en réduction visée aux articles 929 à 930-5, la mainlevée d'hypothèque ou de sûreté sans paiement ou la constitution gratuite d'une servitude ou d'une sûreté pour garantir la dette d'un tiers ;*
 2. *Acquérir d'un tiers un droit ou une créance que ce dernier détient contre la personne protégée ;*
 3. *Exercer le commerce ou une profession libérale au nom de la personne protégée ;*
 4. *Acheter les biens de la personne protégée ainsi que les prendre à bail ou à ferme, sous réserve des dispositions de l'article 508 ;*
 5. *Transférer dans un patrimoine fiduciaire les biens ou droits d'un majeur protégé."*

Les **actes personnels** sont classifiés en trois catégories :

- **Acte personnel spécifiquement réglementé** : définis par des dispositions légales (exemple : consentement aux soins)
- **Acte personnel non spécifiquement réglementé et soumis à l'article 459 du code civil** : décisions prises par la personne protégée dans la mesure où son état le permet, avec possibilité d'assistance ou de représentation si nécessaire (exemple : droit à l'image)
- **Acte strictement personnel** : actes ne pouvant jamais être délégués ni soumis à assistance ou représentation. L'article 458 du code civil prévoit que *"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."*

2^{ème} étape : identification du régime correspondant

Pour identifier le régime applicable, le mandataire se réfère :

1. Au jugement prononçant la mesure de protection pour identifier le mandat et les éventuelles individualisations de la mesure ;
2. Aux dispositions spécifiques régissant certains actes (mariage, PACS, divorce, assurance vie, donation, consentement aux soins, choix du lieu de vie...)
3. Aux principes généraux du code civil, notamment les articles 504, 505, 467 pour les actes patrimoniaux et les articles 458 à 459-1 pour les actes personnels :

	Curatelle	Tutelle
Acte d'administration	Personne protégée	Représentation par le tuteur
Acte de disposition	Personne protégée assistée du curateur	Représentation par le tuteur après autorisation du juge des contentieux et de la protection
Acte conservatoire	Personne protégée Curateur si acte indispensable à la préservation du patrimoine	Représentation par le tuteur
Acte de la vie courante / usuel	L'usage reconnaît à la personne une capacité naturelle pour accomplir ces actes	
Acte personnel <i>Article 459 du code civil</i>	- Le majeur protégé prend seul les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. - A défaut, le juge peut prévoir que la personne sera assistée (tutelle et curatelle) ou représentée (uniquement en tutelle) par l'organe de protection pour les actes relatifs à sa personne. - Pour les actes ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle ou à l'intimité de la vie privée de la personne protégée une autorisation spécifique du juge est requise. - L'organe de protection peut prendre les "mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que, du fait de son comportement, le majeur ferait courir à lui-même".	
Acte strictement personnel <i>Article 459 du code civil</i>	Actes qui ne peuvent jamais donner lieu ni à assistance ni à représentation de la personne protégée. Soit la personne est apte à consentir et elle réalise les actes en autonomie, soit à défaut les actes ne pourront pas être accomplis.	



En piste de travail :

Le service envisage de créer, ou de sélectionner parmi les outils existants, un document de référence, clarifiant pour chaque acte les compétences respectives de la personne protégée, des professionnels du service PJM et des tiers.

3^{ème} étape : application du régime : information, assistance, représentation

• Information

Quel que soit l'acte envisagé et dès lors qu'il en a connaissance, le mandataire informe la personne sur sa situation, l'acte concerné, son utilité, son degré d'urgence, ses effets et les conséquences d'un refus de sa part. Il délivre une information transparente et adaptée aux facultés de compréhension de la personne pour lui permettre de participer à la décision par l'expression d'une volonté, d'un avis, d'un souhait ou parfois d'un assentiment.

Cette information n'est pas unique ni supplétive ; elle est complémentaire à l'information due par les tiers, dans leurs domaines respectifs de compétences (bailleur, notaire, banquier, médecin, assistante sociale...). Le mandataire peut aider à la compréhension des informations par la personne, notamment par la reformulation des informations données par les tiers, mais il ne s'y substitue pas.

L'information s'exerce de façon individualisée, de sorte que le mandataire peut être amené à la réitérer, à la reporter si la temporalité ne convient pas à la personne ou qu'elle est dans un état de lucidité affaibli, ou même à la limiter si elle occasionne une anxiété ou une confusion de la personne.

• Assistance

Lorsque l'assistance du mandataire est requise pour la validité d'un acte, elle se matérialise par l'apposition de la signature du mandataire à côté de celle de la personne protégée (article 467 du code civil).

Le processus d'assistance prévoit que pour chaque acte :

- Le mandataire vérifie le processus décisionnel de la personne :
 - Information (détails ci-dessus)
 - Evaluation de la volonté de la personne, qui doit être libre et éclairée (compréhension de l'acte, des différentes options, des conséquences)
 - Evaluation de l'existence du consentement à l'acte, qui doit être actuel
- Le mandataire vérifie la faisabilité matérielle et juridique de l'acte.

Si le mandataire refuse d'apporter son assistance juridique, il informe la personne protégée des raisons de son refus et de sa possibilité de saisir le juge pour que celui-ci statue (article 469 du code civil).

Le mandataire ne se substitue pas à la personne protégée pour agir en son nom.

Si la personne compromet gravement ses intérêts en refusant d'accomplir un acte, le mandataire saisit le juge des contentieux de la protection pour demander à être autorisé à accomplir l'acte seul (article 469 du code civil).

• Représentation

Lorsque la représentation du mandataire est requise pour la validité d'un acte, le mandataire réalise les actes au nom et pour le compte de la personne, en signant à sa place.

Cependant, la représentation n'entraîne pas un effacement de la personne représentée, qui reste partie à l'acte. Le mandataire soutient et favorise sa participation.

Le processus de représentation prévoit que pour chaque acte :

- Le mandataire associe la personne et recherche sa volonté :
 - Information (détails ci-dessus)
 - Recherche de la volonté et des préférences de la personne

Pour pouvoir parler de « volonté réitérée », il s'agit d'une démarche qui peut se dérouler dans le temps. Le mandataire peut, aussi, être amené à mobiliser une personne ressource dans l'entourage de la personne (auxiliaire de vie, éducateur, membre de la famille...) pour favoriser son expression.

Et, si la personne protégée n'est plus en capacité d'exprimer un avis, le mandataire peut s'appuyer sur des indices pour s'approcher de la volonté de la personne, tels que des témoignages des proches, des choix opérés par la personne avant sa mise sous protection (exemples : dons à des associations, prêt d'une maison de vacances à un proche, ...). Ces diverses démarches permettant au MJPM de pouvoir agir en fonction de ce que la personne aurait souhaité, souhaiterait ou ferait, si elle était en capacité d'agir seule.

En complément, si la personne est en capacité d'écrire et/ou de signer, ses compétences sont mobilisées par le mandataire, même si la signature de la personne n'a pas de validité juridique.

- Le mandataire contrôle la conformité juridique de l'acte et son opportunité.

Concernant la gestion du patrimoine, il apporte "*des soins prudents, diligents et avisés dans le seul intérêt de la personne protégée*" (article 496 du code civil) :

- "*Prudents*" : action dépourvue de risque ou inaction justifiée par un risque. Le mandataire est prévoyant ; il procède à des vérifications et s'abstient d'actions risquées.
- "*Diligents*" : action réalisée en temps utile. Le mandataire est réactif.

- "Avisés" : action réalisée après analyse, après recours à des professionnels qualifiés selon l'acte envisagé. Le mandataire doit pouvoir justifier des moyens mis en œuvre, en traçant ce qu'il fait.

Précision : Les règles ci-dessus s'appliquent sauf régime spécifique prévu pour certains actes. Pour illustration, les règles applicables au consentement aux soins sont spécifiquement réglementées par le code de la santé publique.

Des notions clés au cœur de l'intervention

Les MJPM « exercent leurs missions dans le respect des principes définis à l'article 415 du code civil en recherchant, lorsque cela est possible, le consentement éclairé de la personne protégée. »¹¹

Article 415 du code civil	Article 428 du code civil
<i>Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre.</i> <i>Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.</i> <i>Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.</i> <i>Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique.</i>	<i>La mesure de protection judiciaire ne peut être ordonnée par le juge qu'en cas de nécessité et lorsqu'il ne peut être suffisamment pourvu aux intérêts de la personne par la mise en œuvre du mandat de protection future conclu par l'intéressé, par l'application des règles du droit commun de la représentation, de celles relatives aux droits et devoirs respectifs des époux et des règles des régimes matrimoniaux, en particulier celles prévues aux <u>articles 217, 219, 1426 et 1429</u>, ou par une autre mesure de protection moins contraignante.</i> <i>La mesure est proportionnée et individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de l'intéressé.</i>

Le service exerce les mesures qui lui sont confiées par le juge des contentieux et de la protection, en se référant aux principes directeurs suivants :

Recherche de la volonté de la personne

Confer ci-dessus pages 25 à 27 : mécanismes d'information, assistance et représentation

Respect des droits fondamentaux

L'article 415 du code civil, qui guide toute mesure de protection juridique, garantit le respect inaliénable des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Ces principes constituent le socle du dispositif de protection.

Respect de l'intérêt de la personne protégée

La notion d'"intérêt" de la personne protégée est présente dans de nombreuses dispositions issues de la loi du 5 mars 2007. L'intérêt fixe l'objet et la finalité des mesures (article 415 : finalité de la mesure de protection ; article 496 : finalité de la gestion patrimoniale en tutelle ; article 426 : motif pour disposer des droits relatifs au logement de la personne ; article 469 pour justifier d'une mission exceptionnelle de représentation par le curateur ; article 450 : le mandataire ne peut refuser d'accomplir les actes urgents que commande l'intérêt du majeur...).

Le mandataire doit parfois caractériser l'intérêt de la personne pour justifier son action.

¹¹ Article L 471-1 du code de l'action sociale et des familles

Pour illustration, il ne peut engager le patrimoine de la personne que dans la limite de ses seuls besoins, et l'appréciation de ces besoins se fait au regard de l'intérêt de la personne. L'intérêt permet alors d'évaluer l'action du mandataire et de déterminer, en cas de préjudice, si telle décision est constitutive d'une faute.

L'intérêt n'est pas un principe absolu, unique et supérieur. Il doit être mis en balance avec d'autres principes comme l'autonomie et l'autodétermination de la personne. Il est indissociable de la volonté de la personne, de ses désirs et aspirations. Dès lors, l'intérêt n'est pas arrêté de manière objective ; il dépend de ce qui importe singulièrement pour chaque personne, de ses choix de vie, de ses habitudes, de son environnement. Il n'est ni définitif, ni constant ; il se redéfinit pour chaque personne et chaque acte.

Lorsque des contraintes extérieures (budgétaires, juridiques, matérielles...) contrarient la volonté exprimée par la personne, le mandataire met en balance les intérêts divergents en présence. En dernier recours, le juge des contentieux et de la protection est compétent pour apprécier l'intérêt de la personne.

Les principes de nécessité, subsidiarité, proportionnalité et individualisation

Ces principes, qui s'imposent au juge lors de l'ouverture et tout au long de la mesure, guident également le service dans ses missions :

- **Le principe de nécessité**

Une mesure de protection ne peut être ordonnée par le juge que si elle est nécessaire. La nécessité souligne le caractère exceptionnel des mesures de protection.

L'ouverture, le choix et le maintien de la mesure sont conditionnés à une double nécessité :

- Une nécessité juridique : la personne ne peut plus pourvoir seule à ses intérêts
 - En tutelle : la personne a besoin d'être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile
 - En curatelle : la personne a besoin d'être conseillée ou contrôlée dans les actes importants de la vie civile
 - En curatelle renforcée : la personne a besoin d'être représentée dans la gestion de ses ressources et le paiement de ses dépenses
 - En sauvegarde de justice : la personne a besoin d'une protection temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés
- Une nécessité médicale : la personne a une altération des facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de la volonté

C'est en application de ce principe que les mesures sont limitées dans le temps depuis la loi du 5 mars 2007, pour vérifier régulièrement que la mesure est toujours nécessaire.

- **Le principe de subsidiarité**

La mesure de protection juridique est subsidiaire : elle peut être ordonnée par le juge uniquement lorsqu'il ne peut être suffisamment pourvu aux intérêts de la personne :

- par la mise en œuvre du mandat de protection future conclu par l'intéressé
- par l'application des règles du droit commun de la représentation
- par l'application des règles relatives aux droits et devoirs respectifs des époux et des régimes matrimoniaux
- par une autre mesure de protection moins contraignante.

Cela signifie d'une part que le juge doit prioriser tous les mécanismes autres que les mesures de protection dès lors qu'ils sont suffisamment protecteurs et que, parmi les mesures de protection existantes, il doit choisir la moins contraignante.

- **Les principes de proportionnalité et d'individualisation**

Les mesures de protection doivent s'adapter à la diversité des profils des personnes protégées, en tenant compte de leurs capacités, de leurs besoins et de leur situation particulière.

Le choix et le contenu de la mesure sont définis en fonction de ces éléments. Ainsi, le juge peut notamment moduler la durée et l'étendue de la mesure (personne / biens / actes spécifiques), pour veiller à ce qu'elle soit, pour chaque personne, strictement proportionnée à sa situation, ses besoins et capacités identifiés.

Application des principes dans l'exercice du mandat :

Sur le bienfondé de la mesure :

Le mandataire évalue tout au long de la mesure la pertinence et l'efficacité de la mesure et sollicite le juge si elle ne paraît plus adaptée.

Illustrations :

- Si les capacités de la personne à pourvoir seule à ses intérêts et/ou l'altération de ses facultés évoluent favorablement, un réexamen de la mesure est sollicité par le mandataire au juge. L'adaptation de la mesure est fonction du gain de capacité de la personne. Elle peut aboutir à :
 - Une mainlevée de la mesure, si elle n'est plus nécessaire
 - Un allègement de la mesure
 - Illustration : si la personne en curatelle est autonome dans la gestion des actes relatifs à sa personne, le mandataire peut préconiser au juge une mesure de curatelle uniquement aux biens.
 - Un aménagement de la mesure existante
 - Illustration : si une personne en curatelle renforcée gagne en autonomie pour la gestion de son argent de vie courante et le suivi de son budget, un aménagement de la mesure peut être sollicité par le mandataire au juge proposant que la personne reprenne le paiement de certaines dépenses (exemple : énergie, téléphonie...). Il s'agira alors d'une mesure de curatelle renforcée aménagée.
- Si une personne en curatelle se marie, la question de l'application du principe de subsidiarité se posera : le régime du mariage est-il dorénavant suffisamment protecteur pour la personne ?
- L'application du principe de proportionnalité et d'individualisation pourra amener le mandataire à préconiser l'exercice de la mesure à la personne par un membre de la famille présent auprès de la personne dans ce domaine, après échange avec la personne protégée et ledit membre de la famille.

Sur l'exercice du mandat :

Le service individualise l'ensemble des actions qu'il réalise dans le cadre du mandat à la singularité de la personne, ses souhaits, ses préférences, son histoire, ses valeurs. Ainsi, toute réponse systématique est exclue. Il adapte par ailleurs son action à la temporalité de la personne, à ses aptitudes, à son environnement.

Pour cela, il évalue tout au long de la mesure la situation de la personne et ses potentialités.

Aide à une prise de décision : ces principes peuvent aider à une prise de décision pour minimiser autant que possible les contraintes et restrictions de liberté de la personne.¹²

Illustration : une personne en tutelle se connecte avec son téléphone à des applications payantes et l'établissement dans lequel elle réside sollicite le mandataire pour suspendre l'abonnement internet.

- Nécessité : la restriction de l'exercice des droits et libertés est-elle nécessaire ?
- Subsidiarité : existe-t-il une alternative moins contraignante, moins attentatoire aux droits et libertés, pour résoudre la difficulté ?
- Proportionnalité : les restrictions de libertés envisagées sont-elles proportionnées à la situation, et en particulier aux risques réellement encourus par la personne ?

¹² "Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs", élaboré sous l'égide de la DGCS, 2021

La dimension d'accompagnement dans la mesure de protection juridique

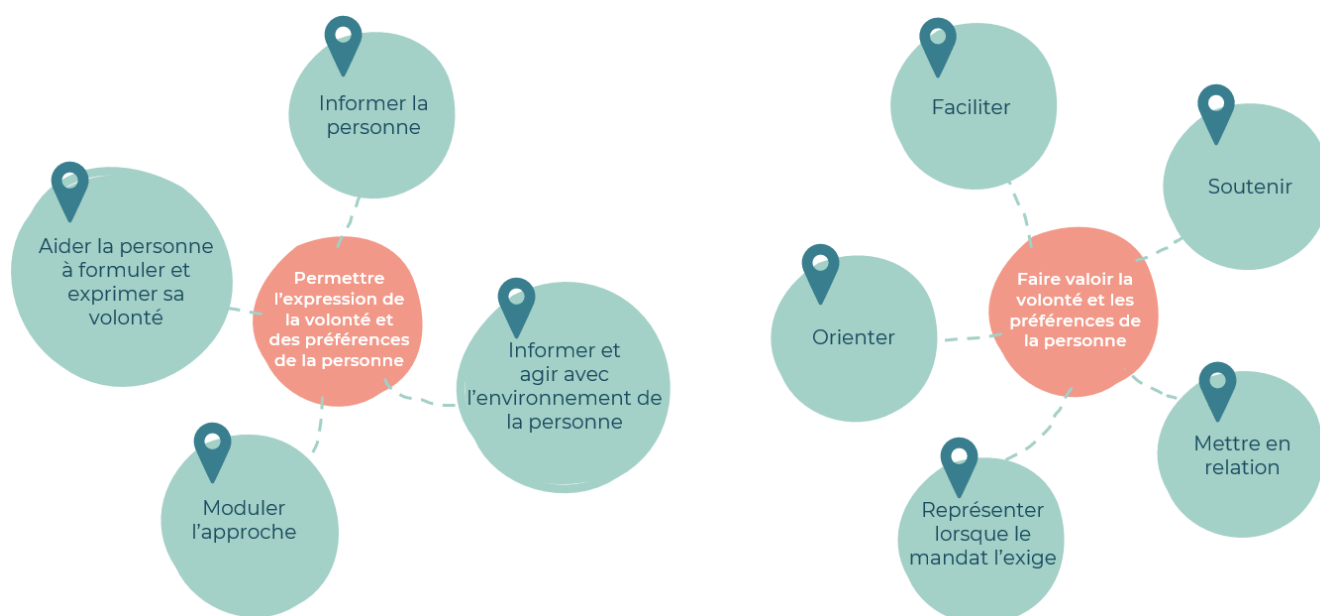
En cohérence avec le projet associatif de l'APASE et comme le dispose la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée¹³, la mission du service s'inscrit dans le respect des libertés et des droits fondamentaux ainsi que dans les perspectives d'inclusion, d'autonomie et de citoyenneté.

Ce prisme d'action ne peut être assuré qu'avec la condition première de l'activation de certaines pratiques et éléments de posture professionnelle, qui composent les facettes d'un **accompagnement des personnes propre au cadre de la protection juridique**.

Guidé par le seul intérêt de la personne protégée, afin qu'elle puisse exercer le plus pleinement sa capacité juridique pour les décisions relatives à sa personne ou à son patrimoine¹⁴, cet accompagnement vise à :

- **permettre autant que possible l'expression de la volonté et des préférences de la personne protégée**, en particulier au début de la mesure et dans chaque acte nécessitant que le service l'assiste ou la représente ;
- **faire valoir sa volonté et ses préférences ;**
- **maintenir, renforcer, développer son autonomie.**

Le Document Individuel de Protection des Majeurs constitue un outil essentiel pour personnaliser l'accompagnement et favoriser l'autonomie des personnes.



L'activité d'accompagnement en protection juridique des adultes se déploie tout au long de la mesure, au travers de plusieurs mécanismes centraux énumérés ci-après.

L'accompagnement à l'expression de la volonté comme le respect dû à la personne nécessitent tout d'abord **de la considérer dans sa singularité, son histoire et son**

¹³ Annexe 4-3 du code l'action sociale et des familles. Le code civil en son article 415 énonce que la protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

¹⁴ Notions explicitées pages 23-24 de ce projet de service

environnement, sans l'amoindrir mais en regardant avec lucidité les enjeux dont elle peut être l'objet¹⁵. Cet impératif implique de ne jamais renoncer à la reconnaissance en l'autre d'un alter égo, à ce fond commun d'humanité qui résiste aux situations les plus "extrêmes".

Pierre angulaire de la mesure de protection juridique, l'information est un droit de la personne protégée, consacré par la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée. Elle est délivrée de manière transversale pour toutes les mesures, et de manière continue, tant sur le dispositif de protection, les droits et recours de la personne protégée, que sur les plans personnel et patrimonial. Il est primordial que l'information soit apportée avec bienveillance, de façon la plus claire et adaptée au niveau de compréhension de la personne pour favoriser son expression, éclairer ses choix et lui permettre de les faire valoir.

L'enjeu de l'accompagnement se situe bien souvent en amont du consentement, cette manifestation de la volonté de la personne, assurant le passage de la délibération interne à la conscience de la décision, décision qui engage et permet de porter à la connaissance d'autrui sa propre volonté¹⁶. Dans le lien qu'il cherche à créer avec la personne, en restant attentif à la "juste proximité" (ou "juste présence"¹⁷) qui sied à la création d'une relation de confiance, le professionnel pose les bases d'un étayage dans la formulation et l'expression de la volonté. Soutenir le processus décisionnel demandera selon les personnes et les situations, d'offrir des conditions de réassurance, de valoriser les compétences et les habiletés de la personne, de lui permettre d'apprécier au mieux les différentes contraintes qui bordent sa sphère d'autonomie – aussi réduite soit-elle, de l'aider à former pour elle-même une vision de son propre intérêt, tout en reconnaissant la part intime et incertaine de cette démarche d'autodétermination. Le respect du rythme de la personne, de ses cheminements, conduit le professionnel à adopter une approche de pas-à-pas, parfois à rebours des attentes exprimées par l'environnement de la personne.

Une des clés de l'accompagnement réside dans **l'association de parties impliquées**, évoluant autour de la personne, plus ou moins à distance selon l'isolement de cette dernière. Proches, autres professionnels du soin ou de l'accompagnement social et médico-social, services de droit commun, acteurs de la société civile se trouvent mobilisés en tant que relais, supports au maintien ou au développement de l'autonomie décisionnelle de la personne. Dans cette perspective, le professionnel agit sur et avec l'environnement de la personne ; il contribue, de sa place et son rôle, à une dynamique d'ensemble, qu'il doit parfois insuffler, au risque d'être perçu indûment comme le coordinateur du projet global d'accompagnement de la personne.

La visée émancipatrice de l'accompagnement, qui par essence s'inscrit dans un temps donné, exige de la part des professionnels de veiller à **moduler l'approche**. Si nombre de situations peuvent d'emblée se présenter à tout observateur comme étant fortement dégradées, il est souligné¹⁸ l'impérieuse nécessité de considérer la mesure de protection

¹⁵ A. CARON-DEGLISE, Rapport de mission interministérielle, "Penser les protections juridique et sociale à partir des droits des personnes les plus vulnérables à être entendues et soutenues dans une société solidaire", 2023, p. 14

¹⁶ Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, "Avis sur le consentement des personnes vulnérables", 2015, p. 2

¹⁷ Selon la proposition du professeur d'éthique médicale Emmanuel Hirsch

¹⁸ Comme le fait la Haute Autorité de Santé dans sa note de cadrage pour l'élaboration de la recommandation de bonne pratique « Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique dans l'exercice de ses droits et vers un parcours de vie inclusif » en novembre 2022

juridique comme une modalité de soutien transitoire. Ainsi, l'objectif de soutenir le processus décisionnel et de compenser la perte ou l'absence de capacité d'exercice s'inscrit-il en premier lieu dans les perspectives d'aménagement, d'allègement ou de sortie de la mesure. Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de la mesure, le professionnel composera avec le mandat dont il a la charge, à la recherche d'un positionnement le moins attentatoire aux libertés et au processus d'autonomisation de la personne, tout en étant attentif aux évolutions de la situation de la personne et de son environnement pour ajuster le niveau et la nature de ses interventions. Parfois, la recherche de solutions personnalisées amène à se situer sur les bords du cadre, à réaliser des pas de côté, à accepter le risque, l'imprévu et l'inédit comme composantes des trajectoires de vie pour explorer et ouvrir les possibles.

La notion d'accompagnement étant intimement liée à la **posture du professionnel** qui l'incarne, il s'agit pour ce dernier de s'inscrire dans une relation avec la personne qui ne soit pas emprunte d'un système d'influence délétère, en raison de l'ascendance, voire l'autorité, que la personne protégée pourrait lui octroyer exagérément, en vertu du pouvoir important dont il est légalement investi. Le système de valeurs de la personne peut être très différent de celui du professionnel, voire lui paraître impensable. L'accepter – pour autant que la personne ne court pas un grave danger – demande de l'ouverture d'esprit, de la tolérance et une capacité à interroger ses propres préconceptions susceptibles d'influencer le processus de prise de décision de la personne. Il en va d'une démarche individuelle pour le professionnel autant que d'une dynamique collective, que permet l'exercice de la mesure dans un cadre associatif.

Le second objectif de l'accompagnement, tel qu'il se conçoit spécifiquement dans le cadre de la PJM, est de **faire valoir la volonté et les préférences de la personne protégée**.

Pour ce faire, le professionnel œuvre à la réalisation de la décision basée sur l'expression de la personne et son consentement le cas échéant. Selon les situations, il cherche à soutenir le pouvoir d'agir de la personne protégée en tentant de faciliter, soutenir, orienter, mettre en relation..., ou il représente fidèlement sa volonté lorsque nécessaire.

Bien souvent, cela l'amène à communiquer auprès de tiers peu au fait de leurs obligations pour que la volonté et les droits de la personne soient respectés.

Si les mécanismes qui viennent d'être décrits figurent comme des repères communs aux professionnels chargés d'exercer les mesures, entendus non comme des prescriptions mais formant dans leur ensemble le socle de la mise en œuvre d'un accompagnement singulier et dynamique, chaque professionnel teinte l'accompagnement selon ses propres sensibilités, son expérience ou sa formation initiale. Dans ce cadre, le collectif de travail joue un rôle essentiel pour, lors des réunions d'équipe, des formations proposées, des temps d'échanges sur les situations..., discuter et enrichir les différentes postures professionnelles, mutualiser les savoirs et les expériences, et contribuer au développement de pratiques réflexives permettant un ajustement continu de l'accompagnement proposé.

Dans le cadre de la protection juridique, l'accompagnement est indissociable d'une **démarche éthique**. Il s'inscrit constamment dans une tension entre d'une part le respect des aspirations et choix de la personne et, d'autre part, la notion de protection de ses biens et de sa personne, inhérents au mandat judiciaire. La complexité des situations rencontrées et les potentiels conflits de valeurs – voire les conflits dans l'interprétation des valeurs – auxquels ils font face excluent toute réponse systématique, univoque ou simplificatrice.

Il est ainsi primordial que les professionnels puissent disposer et solliciter des opportunités de croisements de regards, d'analyse de situation et d'aide à la décision, pour éclairer le sens et la pertinence de leur action, et les aider à trouver le plus juste positionnement. Ces espaces faisant ressource peuvent prendre plusieurs formes : dans le dialogue avec la personne protégée et son entourage, dans l'échange au sein de l'équipe, dans le panel d'espaces de réflexions collectives internes ou externes, lors de formations, ...

De nombreux travaux sont également menés dans les réseaux et partenariats associant l'APASE, contribuant par leurs apports à l'irrigation et l'enrichissement de la réflexion éthique dans la pratique professionnelle.

L'éthique, au cœur de la pratique

Au service de l'amélioration continue de la qualité et de la bientraitance, l'éthique se construit et s'exerce ainsi au quotidien, imprégnant chaque aspect de l'accompagnement en protection juridique, tel que décrit précédemment.

Reconnue par la Haute Autorité de Santé (HAS) comme un indicateur essentiel, elle touche au sens même de l'action des professionnels engagés dans la protection des plus vulnérables. Cette démarche interroge les pratiques, clarifie les enjeux et permet l'élaboration de propositions concrètes, comme en témoigne cet extrait :

« Par leur complexité, leur durée, la dureté des expériences humaines auxquelles elles renvoient, les situations dans lesquelles se trouvent les usagers mettent parfois les professionnels devant des questions sans réponse immédiate, auxquelles aucune posture fixée à l'avance ni aucun fonctionnement préétabli ne peuvent répondre »

(ANESM Recommandation la BIENTRAITANCE : définition et repères pour sa mise en œuvre)

Dans le contexte contraint de la PJM, l'éthique amène à réfléchir aux risques et aux limites de la protection de la personne, tout en guidant les professionnels vers l'adoption de postures garantissant les droits et libertés des personnes accompagnées.

L'objectif d'une démarche éthique est notamment d'éviter un accompagnement strictement substitutif. Cela est rendu possible par le cadre juridique actuel, qui favorise notamment la participation active des personnes protégées dans leurs propres décisions. Ainsi, les articles 457-1 et suivants du code civil disposent que les décisions doivent être prises en concertation avec la personne protégée. De même, l'article 458 rappelle que les actes strictement personnels ne peuvent jamais donner lieu à assistance ou représentation de la personne protégée. La loi du 5 mars 2007 va plus loin en précisant que la personne prend seule les décisions la concernant, "*dans la mesure où son état le permet*". Ces dispositions légales, conjuguées à une pratique professionnelle éclairée par l'éthique, positionnent les professionnels en soutien des personnes protégées dans les choix qui les concernent.

Entre la législation et la pratique des professionnels du service de PJM, émerge une éthique de l'accompagnement. Celle-ci se traduit par la vigilance de l'association et des professionnels pour garantir le respect de l'expression et de la participation des personnes protégées. L'éthique est ici perçue comme une démarche de distanciation et un processus d'examen critique, permettant aux professionnels de prendre du recul face aux dilemmes et aux conflits de valeurs, là où il n'existe pas de solutions toutes faites. Dans cette logique, et depuis 2020, les mandataires et cadres du service sont formés à l'approche éthique. Cette approche s'intègre aux divers espaces de ressources, dont la mobilisation varie selon les sites et les besoins des équipes, tels que des réunions de synthèses, des temps d'analyse des pratiques professionnelles ou des temps cliniques avec les psychos...

Les professionnels, investis d'un pouvoir conséquent face à des personnes souvent en situation de grande fragilité, se retrouvent parfois dans une relation asymétrique qui peut affecter la capacité de décision ou d'expression des personnes accompagnées. C'est pourquoi la diffusion d'une culture éthique au sein de l'APASE vise à soutenir le questionnement ainsi qu'à aider les professionnels à dépasser les dilemmes éthiques, tout en les équipant au mieux pour prendre des décisions ajustées.

L'instauration d'une culture du questionnement éthique est un levier pour renforcer la compétence éthique des professionnels dans leur pratique quotidienne. Parallèlement, l'organisation du service se doit de créer des espaces dédiés à la réflexion, distincts des moments d'action, permettant un travail de fond sur les enjeux éthiques rencontrés dans l'accompagnement.



En piste de travail :

Le service PJM de l'APASE entend renforcer sa démarche éthique par les actions suivantes :

- **maintenir la formation à la réflexion éthique pour les mandataires et cadres nouvellement embauchés**
- **poursuivre la sensibilisation aux enjeux éthiques pour les assistants PJM et les comptables Personnes Accompagnées**
- **identifier ou créer, sur chaque territoire et/ou en interne, des espaces accessibles pour analyser et construire collectivement des résolutions et modalités d'accompagnement respectueuses des personnes.**

Protéger les biens de Monsieur en tenant compte de sa volonté

Monsieur est aujourd'hui âgé de 92 ans. Il est célibataire et sans enfant.

L'APASE intervient pour Monsieur suite à un jugement en date du 20 novembre 2023, pour une mesure de curatelle renforcée aux biens et à la personne.

Avant même l'attribution de la mesure sur mon secteur, je suis sollicitée par l'EHPAD (étant référente sur cet établissement) pour me faire part de la situation.

Monsieur est entré à l'EHPAD le 3 août 2022. Il a été démarché dans sa chambre de l'EHPAD pour vendre l'appartement dont il est propriétaire ; la directrice de l'EHPAD est alors intervenue pour bloquer les mandats de vente. Cette dernière a signalé la situation de vulnérabilité de Monsieur par un signalement au Procureur de la République.

Nous rencontrons Monsieur pour la 1^{ère} fois en décembre 2023 afin d'ouvrir la mesure de protection et prendre connaissance de la situation auprès de la directrice. Nous constatons les capacités de compréhension de Monsieur justifiant bien la mesure d'assistance et non de représentation. Il est en mesure d'expliquer sa situation personnelle et financière et de donner, par exemple, son accord afin d'ouvrir un deuxième compte pour l'accès à l'argent. Sur la question de son appartement, Monsieur exprime qu'il ne sait pas encore ce qu'il souhaite faire, tout en précisant avoir notion qu'il ne pourra pas y retourner.

Monsieur ne peut plus se rendre physiquement dans son appartement du fait de ses difficultés (marche difficile, pas d'ascenseur et problème de vision important).

Monsieur était professeur des écoles. Il a une situation financière confortable. Ses ressources mensuelles (2 125,27€) couvrent quasiment l'intégralité de ses frais d'hébergement (2 205,50€).

1- Le temps de l'inventaire

Son patrimoine mobilier est important (137 386€ le jour de l'inventaire).

En février, nous nous rendons à l'EHPAD afin de rencontrer Monsieur et aussi de faire le point avec lui sur les effets personnels restant à son appartement. Avec l'accord de Monsieur, nous nous rendons au domicile avec l'animatrice de l'EHPAD afin de faire l'inventaire des biens meubles. Nous retournons ensuite à l'EHPAD déposer à Monsieur les effets qu'il a souhaité récupérer. Souffrant de DMLA, il est difficile pour Monsieur de voir les photos de son appartement, cependant nous lui décrivons pièce par pièce ce qui s'y trouve afin qu'il puisse se remémorer les lieux. Nous lui indiquons que nous lui laissons le temps de réfléchir sur la question de son appartement (le garder, le vendre, le mettre en location, le vider, le laisser tel qu'il est).

Parallèlement, nous sollicitons l'agence immobilière qui avait entrepris les démarches en 2022 afin d'obtenir l'évaluation du bien immobilier pour finaliser l'inventaire complet. Le bien est estimé à 156 000€ par cette agence.

Nous reviendrons voir Monsieur en avril pour finaliser l'inventaire par la signature du document complet. C'est aussi l'occasion de revoir avec Monsieur s'il a pensé à des choses qu'il souhaitait récupérer. Monsieur exprime alors qu'il ne souhaite pas récupérer d'autres effets (et effectivement, sa chambre est déjà bien meublée et équipée d'effets personnels). Rapidement nous évoquons le devenir du bien, sans qu'une décision claire soit prise par celui-ci.

Ce moment de l'inventaire est l'occasion pour Monsieur de nommer qu'il a donné gracieusement des instruments de musique (violon et saxophone) à des amis musiciens. Il réaffirme avoir voulu les donner, que cela se passe ainsi dans le monde de la musique et qu'il ne veut absolument pas que cette décision prise par ses propres soins soit revue (d'un point de vue monétaire).

2- Le DIPM, permettant d'acter le devenir immobilier

En juin 2024, une visite à domicile est programmée avec comme objectif de faire le document individuel à la protection des majeurs (DIPM). Sur la question du logement, Monsieur nomme clairement qu'il a réfléchi et qu'il souhaite vendre : « Que faire ? Je n'ai pas d'héritier ! Il est non occupé et meublé ». À propos de ces meubles, il dira « «j'aimerais donner à Emmaüs, je ne veux pas abandonner ça, ça servira à quelqu'un d'autre ».

Dans les objectifs à travailler, en lien avec l'appartement, nous notons en particulier la mise en vente de l'appartement.

Sur la question des dons, son souhait n'est pas étonnant au regard des différents dons qu'il effectuait à des associations depuis de nombreuses années. A ce sujet, il demandera à ce que nous arrêtions les dons aux associations, pour venir équilibrer le budget.

3- Respecter les choix de Monsieur

En septembre 2024, nous sollicitons le notaire et l'agence immobilière pour faire les estimations de valeur. Monsieur est informé des démarches qui sont faites dans son intérêt. Les clés sont récupérées à l'EHPAD et Monsieur donne son accord pour que l'APASE les garde. Il réaffirme son accord pour que les démarches de mise en vente soient faites.

Les estimations sont faites le 13 septembre (estimation notaire à 150 000€) et 1^{er} octobre (estimation agence immobilière 165 000€).

Pour débarrasser les meubles, nous faisons faire un devis auprès d'une entreprise en soulignant la demande de Monsieur nommée dans son DIPM, à savoir faire des dons à des associations.

Un rendez-vous est pris auprès de Monsieur le 31 octobre afin de lui présenter les 2 estimations de valeur et le devis pour le débarras de son appartement. C'est aussi l'occasion pour Monsieur de confirmer qu'il ne souhaite rien récupérer. Il donne son accord pour une mise en vente à 150 000€ net vendeur.

S'agissant de sa résidence principale et Monsieur étant bénéficiaire d'une mesure de curatelle renforcée, son accord est nécessaire pour la mise en vente. Une requête pour mise en vente du logement principal a été adressée au juge des contentieux de la protection en date du 4 novembre 2024.

Parallèlement, Monsieur ayant donné son accord pour vider l'appartement, l'entreprise a pu vider, donner des meubles, de la vaisselle et du linge en novembre 2024.

Les démarches de mises en vente sont en cours. Les mandats de vente seront lus à Monsieur et validés par celui-ci.

Conclusion :

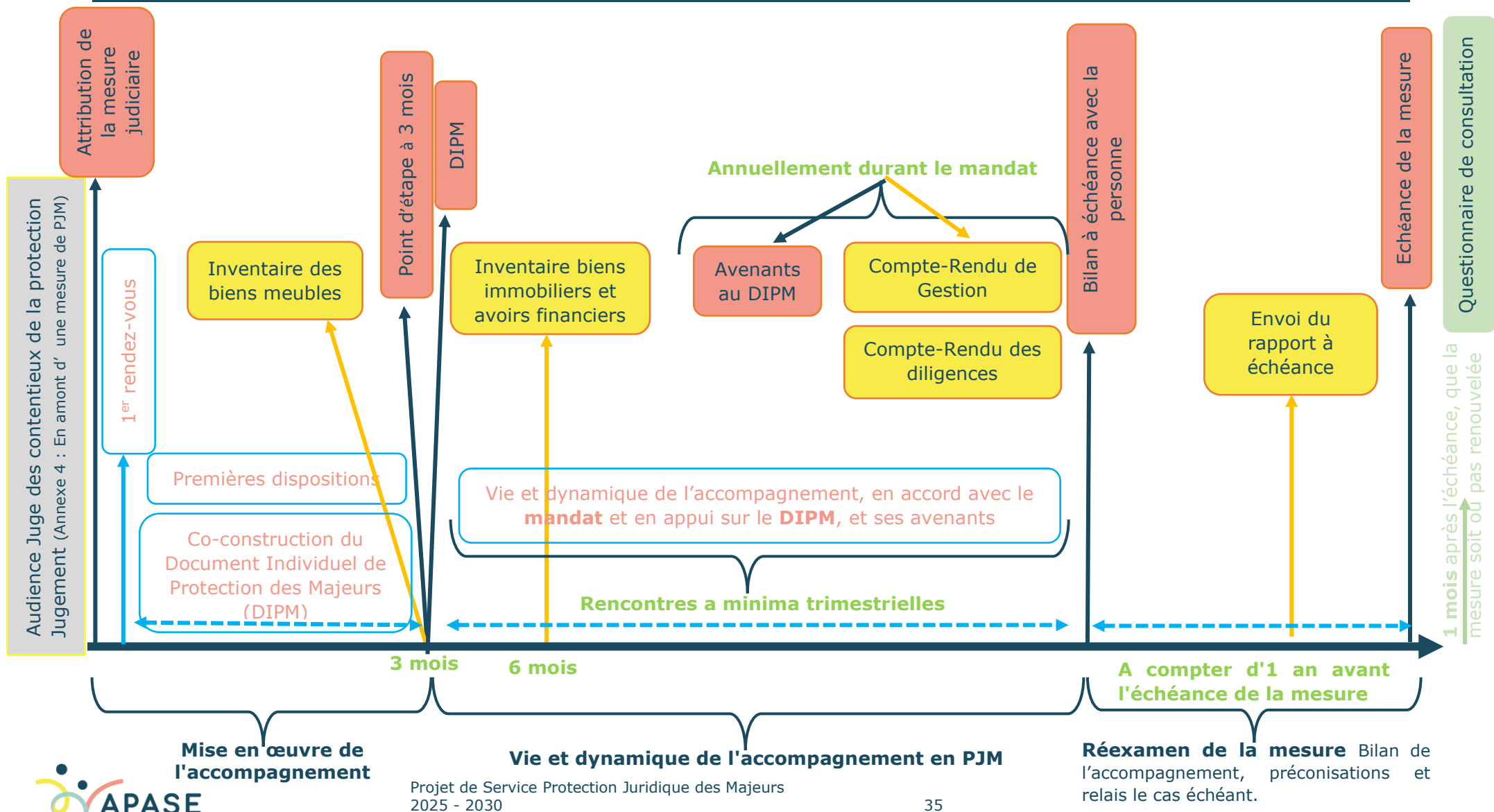
Dans le cadre de la mesure d'assistance, pour tout acte de disposition, nous devons recueillir et respecter le choix du majeur protégé. Si le choix de celui-ci n'est pas en adéquation avec l'intérêt de celui-ci, il est toujours possible de solliciter le juge des contentieux de la protection.

Dans la situation de Monsieur, la stabilité financière nous permettait dans tous les cas de respecter son choix. Il aurait pu souhaiter garder ce bien vacant en pleine propriété, son budget mensuel et son patrimoine mobilier lui permettait de pouvoir assurer les charges de ses frais d'hébergement et les charges liées au logement.

Lors de la réalisation de l'inventaire puis du DIPM, il a pu exprimer sa volonté quant au devenir de son bien tout en ayant la possibilité de prendre le temps de la réflexion. Le mandataire doit avoir le souci de respecter les objectifs inscrits dans le DIPM en préservant les intérêts de Monsieur dans le cadre de la protection des biens.

L'intervention du service, en pratique : déroulé et repères

Le déroulé de l'exercice de la mesure en PJM



L'exercice d'une mesure de PJM est structuré en plusieurs étapes clés¹⁹, définies par le mandat et la vie de la mesure. Dans ce périmètre, l'accompagnement s'ajuste et se co-construit autant que possible avec la personne protégée, en tenant compte de ses attentes, de ses besoins, de ses ressources personnelles, ainsi que de celles disponibles dans son environnement. Cette dynamique, en constante évolution, vise un équilibre délicat et singulier : **assurer la protection juridique nécessaire tout en favorisant l'autonomisation de la personne protégée**²⁰.

Dans la partie suivante, nous présentons des points clés²¹, identifiés à partir des questionnaires de consultation adressés aux personnes accompagnées, partenaires et salariés de l'association lors de la phase d'élaboration de ce projet de service.

Une mission première : accueillir

L'APASE s'engage à garantir un accueil, physique ou téléphonique, accessible et bienveillant à toute personne sollicitant ses services. Cet engagement repose sur la complémentarité des compétences des intervenants administratifs, des mandataires judiciaires et des cadres.

Principes fondamentaux de l'accueil

Considérant l'enjeu d'identité de service, nous nous engageons en faveur d' :

- un accueil inconditionnel, ouvert à toutes et tous, sans discrimination ni restriction
- une continuité de service assurant une écoute et un soutien à l'expression de la demande, du lundi au vendredi de 9h à 17h (avec une pause de 12h30 à 13h30) incluant :
 - un accueil physique dédié, avec ou sans rendez-vous
 - un accueil téléphonique dédié, pour toute question, besoin d'information, ...
 - la possibilité d'être mis en contact avec un mandataire de permanence pour une demande spécifique par exemple.

Une charte d'accueil pour une approche harmonisée

Pour favoriser l'inclusion et l'expression de toutes et tous, une charte d'accueil, conçue dans une démarche d'amélioration continue, est déclinée dans l'ensemble des sites. Elle vise à offrir un accueil de qualité, adapté aux besoins de chaque personne et des partenaires.

Cette démarche s'inscrit dans une politique globale visant à renforcer la qualité de nos services et à créer un environnement accueillant pour tous.



En piste de travail :

Le service s'engage à évaluer régulièrement la mise en œuvre de la fiche-cadre d'accueil ainsi qu'à recueillir les avis des personnes accueillies.

¹⁹ Etapes illustrées dans la frise précédente

²⁰ En protection juridique des majeurs, l'autonomisation s'entend d'abord comme le processus de développement, autant qu'il est possible, de l'autonomie décisionnelle de la personne accompagnée.

²¹ Le service de PJM dispose de procédures visant à clarifier les rôles, les responsabilités et les moments clés de chaque exercice ("Qui fait Quoi, Quand, Comment ?"). Ces procédures sont accessibles sur l'intranet et consultables par l'ensemble des professionnels. Une réunion technique mensuelle des chefs de service et une commission interne dédiée, réunissant des professionnels de chaque métier, permettent d'en assurer le suivi et les mises à jour nécessaires.

Les trois premiers mois

Le début d'une mesure de protection juridique est marqué par un double enjeu : bâtir la relation avec la personne protégée en tenant compte de son environnement spécifique, tout en sécurisant juridiquement sa situation, relativement à son patrimoine (droits sociaux, revenus, placements, biens immobiliers, dettes...) et/ou sa personne (actes médicaux, actes portant sur le droit à l'image, soutien aux droits fondamentaux tels que liberté d'aller et venir, libre choix de ses relations...).

Dans les 15 jours suivants la réception du jugement, l'encadrement attribue l'exercice de la mesure à **un trinôme** composé d'un mandataire judiciaire à la protection des majeurs, d'un assistant PJM et d'un comptable PA. Ce trinôme mobilise les compétences de l'ensemble des professionnels du service de PJM²² pour proposer un accompagnement adapté et respectueux du mandat.

Le premier rendez-vous avec la personne protégée

Le **premier rendez-vous dit "d'ouverture"** est réalisé, **dans le mois suivant la notification du jugement**, par le mandataire judiciaire référent, accompagné d'un membre de l'équipe (assistant PJM, mandataire, cadre).

Le service propose systématiquement à la personne d'être accompagnée d'une personne de son choix (proche, personne de confiance²³ ou professionnel impliqué auprès de la personne). Ce rendez-vous permet de :

- **Etablir la relation** : faire connaissance avec la personne, écouter ses préoccupations immédiates et témoigner d'une volonté authentique de comprendre sa situation, "ici et maintenant" ;
- **Informier et expliquer** : présenter le fonctionnement de la mesure ordonnée par le juge (portée et conséquences) ainsi que les droits et obligations de la personne accompagnée en ESMS, à travers le livret d'accueil²⁴, les voies de recours, les principes et repères mis en œuvre au sein du service ;
- **Recueillir les informations nécessaires** : collecter les documents administratifs, financiers, juridiques, patrimoniaux et familiaux permettant de mettre en place les premières obligations du mandat et d'apporter une réponse aux demandes de la personne ;
- **Identifier les acteurs ressources** : repérer les acteurs présents dans l'environnement de la personne afin d'organiser, avec elle, les soutiens à maintenir, cesser ou développer. Une rencontre, à l'initiative du service, est ensuite organisée avec la personne et les acteurs identifiés.

Ce premier rendez-vous est fondamental pour instaurer la relation et partager la pluralité des informations nécessaires. Le choix associatif que le MJPM soit accompagné d'un professionnel du service, avec la possibilité pour la personne concernée par la mesure de choisir la présence d'une personne de son entourage, contribuent à rassurer et à optimiser les échanges en faveur d'une meilleure compréhension mutuelle. La présence d'un autre professionnel du service PJM permet également de présenter le travail en équipe et contribue à faciliter une continuité dans l'accompagnement.

²² Les métiers du service de Protection Juridique des Majeurs sont présentés à l'annexe 6

²³ "La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions." Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016

²⁴ Plus d'informations au sein de la partie *L'affirmation et la garantie des droits et libertés des personnes*, p.62



En piste de travail :

Renforcer, dès l'ouverture de la mesure, le travail avec les proches et les acteurs investis dans la situation de la personne afin de préserver les soutiens existants et d'organiser les appuis nécessaires.

Les premières dispositions prises

Sur la base des informations et documents recueillis, les dispositions suivantes sont mises en œuvre :

- Protection des **comptes** bancaires (selon la nature de la mesure)
- Vérification de l'accès par la personne à une **somme d'argent** lui permettant de répondre à ses besoins essentiels
- Evaluation des **droits financiers et sociaux** incluant les droits potentiels, les droits ouverts et leur perception par la personne
- Vérification des **assurances** des biens et de la personne
- Transmission de **l'inventaire des biens meubles corporels** au juge, dans un délai de trois mois après le jugement²⁵
- Information des **tiers** et domiciliation des **courriers administratifs**, selon la nature et l'étendue de la mesure.

En curatelle renforcée, en tutelle et en sauvegarde de justice, si le mandat le prévoit, le service de protection juridique représente la personne protégée pour percevoir ses revenus et régler ses dépenses. Un **budget** personnalisé est établi avec la personne, recensant ses ressources, dépenses et dettes éventuelles. Ce budget définit, en fonction de ses possibilités financières et le cas échéant de son épargne, le montant versé sur son compte à vue dit "de **libre disposition**"²⁶ pour ses dépenses personnelles.

Le mandataire peut s'appuyer sur l'expertise du comptable PA pour élaborer ou ajuster ce budget, lequel est mis à jour en cas de modification de la situation financière. Cette collaboration contribue à une gestion financière optimisée. Pour les mesures de tutelle, un budget prévisionnel est transmis au juge des contentieux de la protection au début de chaque année, conformément aux exigences légales.

Le mandataire propose également un accompagnement pour faciliter l'utilisation de l'outil "Mon proxima" permettant à la personne protégée de mieux comprendre et suivre ses finances. Par ailleurs, il encourage et facilite la mise en place d'une carte de paiement adaptée, facilitant ainsi les transactions quotidiennes.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM)

Le Document Individuel de Protection des Majeurs²⁷ est **co-construit** avec la personne, *"dans la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée"*. Ce document **obligatoire**, dans le cadre d'une mesure de protection juridique confiée à un MJPM, vise à **garantir l'exercice effectif de ses droits**. Il contient notamment :

- Un rappel de la nature et des objectifs généraux de la mesure de protection ;
- Une description globale de la situation de la personne permettant de définir les objectifs personnalisés et actions à entreprendre ;

²⁵ Le reste de l'inventaire du patrimoine de la personne doit être transmis au juge des contentieux de la protection dans un délai maximal de 6 mois.

²⁶ Un point "focus" spécifique à la libre disposition est déplié page 41

²⁷ Le DIPM est issu de la loi du 05/03/2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et son application a été précisée par décret du 31/12/2008 – Article D.471-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles

- Les modalités d'accueil et d'échanges avec le service ;
- Les conditions de participation de la personne au financement de sa mesure, avec mention du montant prévisionnel des prélèvements opérés, à ce titre, sur ses ressources ;
- Les modalités de révision du DIPM.

Le DIPM est un **outil de participation** de la personne à sa mesure. Il ne crée pas d'obligation de résultat. Il constitue un support de discussion, traçant les observations, les décisions prises conjointement, les actions entreprises et les résultats effectifs. *Lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de comprendre la portée du document, un membre du conseil de famille (s'il existe), un proche ou encore le subrogé curateur ou tuteur peut être associé à son élaboration.*

Le DIPM doit être **établi dans un délai de trois mois suivant la notification du jugement**. Bien que ce délai réglementaire puisse ne pas être adapté à toutes les situations, le DIPM est, dans tous les cas, élaboré à partir des informations partagées et disponibles à ce moment précis. Il s'agit de la première étape de co-construction d'un document évolutif, complété d'avenants au moins une fois par an. Ces mises à jour régulières permettent de (re)dynamiser l'accompagnement, en ajustant les objectifs et en garantissant la pertinence des interventions.

Le DIPM doit être un **outil évolutif, modulable et adaptable** aux spécificités de chaque personne. La phase d'élaboration de ce projet de service nous a permis collectivement de constater que le modèle initial du DIPM comme ses avenants demeurent sous-utilisés.



En piste de travail :

Le service souhaite revisiter le modèle initial du DIPM et de ses avenants afin de (re)penser sa finalité et les modalités d'utilisation, en vue de concilier clarté, simplicité d'usage et exigences légales. L'objectif est d'assurer une accessibilité optimale pour la personne protégée et une personnalisation adaptée de la mesure.

Un point étape à 3 mois

Dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure, un **point d'étape** est programmé par l'encadrement. Ce temps, réunissant au minimum le mandataire, l'assistant PJM et le chef de service, permet de partager :

- Une présentation de la situation : la personne, son patrimoine, son environnement
- Une analyse budgétaire : droits, ressources, charges fixes, dépenses, dettes, ...
- Les souhaits et demandes exprimés par la personne
- Les acteurs-ressources mobilisés et à mobiliser
- Les problématiques repérées et la clarification des premiers axes de travail.

Le point étape à 3 mois permet de **vérifier la conformité de l'exercice au mandat et l'adaptation aux besoins** de la personne. Une **fiche étape**, signée par le mandataire et le cadre, consigne les éléments ; ce document s'inscrit dans un processus d'évaluation interne²⁸.



En piste de travail :

Réaliser une évaluation du point étape à 3 mois, portant entre autres sur ses objectifs, la méthodologie, l'outil utilisé et les participants²⁹.

²⁸ S'agissant d'un document institutionnel, cette fiche ne constitue pas une pièce du dossier du majeur protégé.

²⁹ Afin de renforcer la participation de la personne à l'exercice de sa mesure, la possibilité de sa participation au point d'étape sera étudiée dans le cadre de la perspective présentée page 68.

La vie et dynamique de la mesure en PJM

Un exercice personnalisé et modulable

Selon la nature de la mesure prononcée, les objectifs définis avec la personne dans son DIPM, ses compétences et les ressources disponibles dans son environnement, la graduation de l'accompagnement en PJM se compose en matière de :

THEMATIQUES (selon l'étendue de la mesure)	Les sujets varient, selon qu'il s'agisse d'une mesure de protection juridique - o aux biens : gestion des comptes, des biens mobiliers, immobiliers, ... - o à la personne : garantie de ses droits d'aller-venir, d'image, d'entretenir des relations privées, de choisir son lieu de vie, d'accès aux soins... (hormis les actes strictement personnels)
ACTES (selon la nature de la mesure)	- o Des actes patrimoniaux : actes conservatoires, d'administration ou de disposition³⁰ - o Des actes personnels : autorisation de prise d'image, d'intervention chirurgicale, action en justice pour des droits extrapatrimoniaux, ...
TEMPORALITE	- o Durée du mandat fixée par le juge - o Durée et fréquence des rencontres (voir focus ci-dessous)
LIEUX	Au domicile de la personne, au bureau, dans les locaux du service, de structures du territoire, en centre de détention, en voiture, en extérieur, ...
ACTEURS	- o Membres de la famille, proches, personne de confiance - o Acteurs professionnels : ▪ du service : assistants PJM, comptables PA, cadres, collègues MJPM ▪ du territoire : professionnels de structures sociales, culturelles, de loisirs, sanitaires, d'hébergement, ...
FORMES D'EXERCICE	A ce jour, le plus souvent en individuel
POSTURES PROFESSIONNELLES	Accueillir, écouter, informer, respecter, évaluer, soutenir le processus décisionnel, réunir les conditions favorables à l'expression de la personne, conseiller, assister, représenter, valoriser, mobiliser les acteurs dans une logique de parcours, coordonner, poser le cadre (limiter et protéger), prendre en compte, rendre compte, alerter, ...
SUPPORTS	- o Entretiens, transports, accompagnements aux démarches, liens avec les acteurs du réseau... - o Utilisation de nouvelles Technologies d'Information et de Communication (téléphone, sms, logiciel métier) ...

Chaque modalité représente une facette de l'intervention professionnelle à considérer dans une **approche globale, dans le respect du mandat confié par le juge**. Ce tableau ne constitue pas une liste exhaustive ; il s'enrichit continuellement **pour concilier protection dans l'intérêt de la personne et posture promotionnelle de son autonomie**.

Une fréquence de rencontres a minima trimestrielles

Les **rencontres entre la personne protégée et le mandataire judiciaire à la protection des majeurs** sont indispensables à l'exercice du mandat. Elles constituent un point d'ancrage pour garantir le respect de la volonté de la personne en créant les

³⁰ Actes présentés à la page 24

conditions de sa participation. Ces rencontres permettent d'évaluer régulièrement sa situation, d'ajuster l'exercice de la mesure ainsi que l'accompagnement nécessaire au développement de son autonomie.

Dans cette dynamique, et concomitamment à un changement de logiciel, l'association a opéré une réduction conséquente du nombre de mesures par MJPM afin d'améliorer la qualité du service et prévenir les risques de maltraitance y compris institutionnelle. L'objectif était également de soutenir l'action des mandataires dans la mobilisation de l'entourage de la personne et des services adaptés, dans la veille relative à la dignité de ses conditions de vie, et la mise en œuvre de l'accompagnement à l'autonomie prévu par la loi. Pour y parvenir, le repère d'une visite à domicile trimestrielle avait été posé.

L'élaboration du projet de service a mis en évidence que cette décision n'est pas pleinement effective. En conséquence, les engagements suivants sont retenus :

- **proposer à la personne au moins une rencontre par trimestre** : en fonction des besoins et des possibilités, ces rencontres peuvent se dérouler à son **domicile**, dans les **locaux du service** ou dans un **lieu tiers** sur le territoire. Le service veille à lui proposer **au moins une visite annuelle sur son lieu de vie**. Le choix des lieux et du rythme des rencontres est défini en concertation avec la personne, notamment dans le cadre de son DIPM, en tenant compte de ses besoins et de ses préférences.
- **Inscrire, comme une piste de travail** à court terme, l'engagement initial concernant **les visites à domicile trimestrielles**, dans une réflexion élargie sur nos modalités d'accompagnement et l'utilisation du DIPM.

🔧 Que faire lorsque la personne refuse ? Le service cherche à comprendre les raisons de ce refus afin d'identifier les craintes potentielles et d'adapter les modalités :

- flexibilité de date, de lieu, de durée
- utilisation de moyens de communication alternatifs (téléphone, sms, visio)
- présence de la personne de confiance ou d'un tiers rassurant.

🔧 Que faire lorsque la personne souhaite une fréquence plus élevée ? Le service s'engage à analyser la demande pour, selon le besoin (insécurité, projet spécifique, urgence...), proposer des réponses ajustées en :

- explorant les modalités possibles : augmentation de la fréquence des rencontres, optimisation des outils de communication, planification des rendez-vous, ...
- clarifiant les contraintes et les réalités de travail du service
- mobilisant les ressources internes et externes, disponibles et appropriées.

Le rôle structurant et rassurant de l'assistant PJM est ici essentiel. Lorsqu'une relation de confiance est établie, elle contribue à l'équilibre global de l'accompagnement.

🔧 Que faire lorsque l'état de santé de la personne ne permet plus l'expression de sa volonté ? Le service veille à organiser des visites afin de constater les conditions de vie de la personne et de s'assurer que ses droits fondamentaux sont respectés. Des solutions alternatives peuvent être mises en place pour maintenir un lien, comme des visites régulières de courte durée ou l'utilisation de technologies de communication adaptées. Une collaboration renforcée avec l'entourage et les divers acteurs professionnels impliqués est travaillée, dans le respect des conditions de sécurité et de confidentialité nécessaires.

Pour chaque situation, les échanges et les moyens déployés pour entrer en contact avec la personne sont soigneusement **tracés dans son dossier**. Le cas échéant, le juge des contentieux de la protection est informé des difficultés rencontrées ou des impossibilités à établir un contact suffisant.



En piste de travail :

Le service souhaite approfondir sa réflexion sur ses modalités d'accompagnement, s'interrogeant en l'occurrence en ce qui concerne la fréquence des visites sur le lieu de vie. L'objectif est de concilier prévention des situations de maltraitance, respect des besoins des personnes et mobilisation des ressources disponibles. Une réflexion partagée avec les personnes concernées sur ce sujet permettra de préciser un cadre d'intervention équilibré.

La "Libre dispo"

En curatelle renforcée, en tutelle et en sauvegarde de justice (si le mandat le prévoit), la gestion des ressources financières comprend le versement à la personne d'une somme d'argent couramment appelée "libre disposition". **Son montant est établi de manière personnalisée** en fonction de ses ressources, de ses charges, de ses besoins et de ses habitudes. Il fait l'objet d'une révision régulière.

Le service est particulièrement attentif à ce que chaque personne dispose d'une **somme minimale suffisante pour couvrir ses besoins essentiels** (alimentation, hygiène, ...), notamment en cas de budget contraint, déficitaire ou de mise en place d'un plan de désendettement amiable. Le montant de cette somme minimale n'est pas fixe ; il est évalué en fonction de la situation spécifique de chaque personne.

Le service se positionne pour que la mise à disposition d'un minimum pour garantir les besoins essentiels soit priorisée au paiement d'autres factures, le temps qu'un budget soit élaboré (au plus tard dans les 3 premiers mois).

Au-delà de cette période initiale, si les ressources de la personne s'avèrent durablement insuffisantes pour couvrir ses besoins essentiels, la situation constitue un signal d'alerte nécessitant une réévaluation approfondie de la situation financière globale, menée en concertation avec la personne. En interne, cette réévaluation est assurée en impliquant le trinôme et l'équipe, s'il y a lieu. En fonction des besoins identifiés, des acteurs professionnels du réseau partenarial pourront également être sollicités.

En curatelle, voire en tutelle si la personne le peut, la hiérarchisation des dépenses et charges est travaillée par le mandataire avec la personne accompagnée. Les choix budgétaires sont une **traduction de choix de vie**, ne correspondant pas toujours aux normes sociales dominantes. La protection de la personne implique alors de mettre en tension un souci de réduction des risques avec le respect de ses choix.

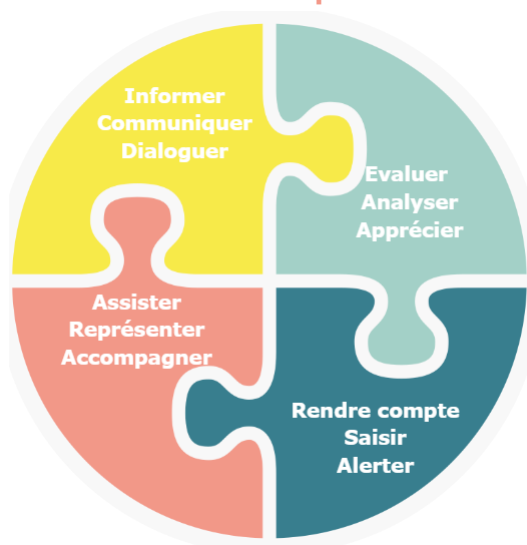
La **fréquence** des versements (hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle) est adaptée selon les préférences de la personne, sa capacité à gérer et l'objectif de travailler son autonomie. Des versements quotidiens peuvent également être préférés par les personnes pour des raisons de sécurité ou de facilité de gestion. Recherchant à favoriser au maximum les conditions favorables à l'autonomie de la personne, le service priorise avec elle la recherche d'outils de droit commun, telle que la carte de paiement.

Monsieur A., sous tutelle, loue une chambre à des connaissances, qui lui apportent une aide matérielle importante dans son quotidien (repas, nettoyage des vêtements...). Compte-tenu du budget, le mandataire judiciaire a mis en place le versement d'une somme hebdomadaire de 120 euros, en trois versements au regard des capacités de Monsieur à étalonner ses achats de cigarettes ou autres achats de consommation courante. Un jour, Monsieur A informe le mandataire qu'il souhaite emménager dans un T2, éloigné des personnes qui lui apportent une aide, afin d'être plus autonome. Le mandataire explique à plusieurs reprises que des aides payantes seraient nécessaires pour relayer l'aide apportée jusqu'alors par les connaissances de Monsieur, avec pour conséquence de diminuer fortement la somme hebdomadaire remise. Malgré plusieurs temps d'échange, Monsieur A. ne souhaite pas transiger sur la somme reçue hebdomadairement. En conséquence, le mandataire informe Monsieur A. qu'il ne donne pas suite, pour le moment, à la proposition de T2, le projet devant encore être réfléchi, et que Monsieur peut saisir, s'il le souhaite, le juge des contentieux de la protection afin qu'il soit statué sur le choix de son lieu de vie (droit fondamental).

🔊 **La gestion de l'excédent budgétaire** : En curatelle renforcée, après règlement des dépenses et provision pour charges, l'excédent doit être déposé "*sur un compte laissé à la disposition de l'intéressé ou versé entre ses mains*"³¹. Cette disposition légale est impérative et ne peut pas faire l'objet d'une interprétation restrictive. Le mandataire a un rôle d'accompagnement et de conseil pour aider la personne protégée à gérer cet excédent de manière éclairée. Il peut l'aider à définir ses objectifs financiers et à envisager la constitution d'une épargne de précaution³² pour pallier certains aléas ou anticiper certains projets mais il ne peut pas l'imposer. Ce choix doit être nécessairement négocié, validé par la personne protégée, qui doit pouvoir disposer de l'excédent si elle le souhaite.

🔊 **Le principe de non-instrumentalisation de la libre dispo** : l'accès de la personne à son argent ne doit pas être conditionné à des contreparties. Ce principe repose sur le respect de la dignité de la personne, la prévention d'abus de pouvoir ainsi que la promotion de l'autonomie. En pratique, cela implique la recherche d'un dialogue et de solutions alternatives adaptées.

Les activités clés des professionnels dans l'exercice de la mesure de PJM, ...³³



...en complémentarité des acteurs de l'environnement de la personne



³¹ 1^{er} alinéa de l'article 472 du code civil

³² L'épargne de précaution se distingue des sommes épargnées pour faire face à des impératifs réels, connus, tels que l'entretien des biens immobiliers ou encore l'anticipation de frais liés à l'emploi d'un salarié.

³³ Ces 4 activités clés du MJPM sont issues des "Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs", élaboré sous l'égide de la DGCS, publié en 2021

INFORMER - COMMUNIQUER - DIALOGUER

Dans le respect de la confidentialité, en adoptant une posture **d'écoute** active favorable au **dialogue**, il s'agit de garantir à la personne protégée la communication d'une **information** claire, adaptée et sincère lui permettant de comprendre sa situation, d'exercer ses droits, d'exprimer un projet, une volonté et le cas échéant de consentir/dissenter de manière libre et éclairée à un acte juridique.

 Le mandataire judiciaire se doit d'informer la personne protégée sur les actes qui portent sur sa personne en adaptant l'information à son état de santé et de compréhension. Le respect de cette obligation s'inscrit dans une démarche collaborative visant à assurer une **information complète de la personne accompagnée**. Chaque professionnel de chaque service susceptible d'intervenir auprès de la personne contribue à cet objectif, particulièrement en cas de situation de danger pour la personne accompagnée.

EVALUER - ANALYSER - APPRECIER

Dans le cadre d'une approche globale, personnalisée et continue, le trinôme recense les informations, qu'il **analyse** en termes de **risques** et de **bénéfices** pour communiquer/agir/soutenir **dans l'intérêt** de la personne protégée, tenant compte de ses souhaits, de ses compétences et de son environnement.

 La pratique professionnelle pose de nombreux **dilemmes éthiques**, tels que :

- La tension entre le respect de la temporalité de la personne et les délais légaux
- Le conflit entre le devoir d'information et le respect de la confidentialité
- La conciliation entre le choix d'un lieu de vie par la personne et la "pression sociale" qui met en avant le respect de la dignité
- La divergence entre les besoins de la personne protégée et ceux de l'entourage, ...

Ces dilemmes mettent en évidence la complexité de la mission en PJM et soulignent la nécessité d'espace de réflexion éthique collective.



En piste de travail :

Poursuivre la formation des professionnels du service de protection juridique des majeurs à la méthodologie de réflexion éthique.

ASSISTER - REPRESENTER - ACCOMPAGNER

L'**assistance juridique** ou la **représentation juridique** sont des obligations légales issues du mandat, détaillées au sein de la partie "*Le mandat à l'origine de l'action du service*".

RENDRE COMPTE - SAISIR - ALERTER

Chaque professionnel du service doit assurer la **traçabilité** de ses actions, en **rendre compte**, **saisir** les autorités compétentes en cas de besoin et **alerter** en cas de suspicion de maltraitance ou de situation de danger.

 **L'importance de la traçabilité** : les entretiens, les échanges téléphoniques, les actes, le processus de la décision, la balance des risques / bénéfices sont tracés sur le logiciel métier. Cette traçabilité est primordiale pour :

- Assurer la continuité du service : elle permet de garantir l'accès à l'historique des actions menées, facilitant ainsi la prise de décisions éclairées et la continuité.

- Mettre en valeur le travail effectué : elle permet de montrer l'impact des interventions. Cette mise en lumière essentielle pour la reconnaissance du travail de l'ensemble des professionnels du service ainsi que pour justifier les financements et les ressources allouées.
- Rendre compte de l'exercice du mandat y compris lorsque l'accompagnement effectué ne se concrétise pas par un acte formalisé : la traçabilité des étapes de soutien au processus décisionnel témoigne de notre respect de l'obligation de moyens.

🔑 Le service **rend compte à la personne protégée et au juge**, à travers notamment :

- Le CRG annuel : le Compte-Rendu de Gestion présente un état détaillé de toutes les opérations financières réalisées sur le compte de gestion au cours de l'année écoulée. Il inclut les mouvements de fonds (recettes, dépenses, placements, retraits, ouvertures et clôtures de comptes), les éventuelles dispositions en matière patrimoniale (acquisitions, cessions ou modifications) portant sur les biens immobiliers (maisons, appartements, terrains) et les biens meubles (véhicules, objets de valeur) ainsi que l'évolution du remboursement des dettes, s'il en existe. Le CRG est un outil essentiel pour suivre l'évolution du patrimoine de la personne protégée, tout en assurant la transparence des actes réalisés.
- Le compte-rendu annuel des diligences : dans le cadre d'un mandat de protection juridique incluant une mission relative à la personne, ce compte-rendu recense les démarches et actes importants réalisés au cours de l'année, notamment les actions liées aux droits personnels et fondamentaux de la personne protégée ainsi qu'aux événements significatifs concernant sa situation personnelle (changement de résidence, procédure devant la justice, santé, ...) ;
- Les rapports au cours de l'année : le MJPM peut, à tout moment, adresser au juge un rapport de situation actualisée ainsi que répondre aux "soit-transmis" à la demande du juge, pour traiter des points spécifiques ou urgents ;
- Le DIPM et son actualisation via les avenants, comme élément de dialogue et de lisibilité pour la personne de nos modalités d'intervention ;
- L'actualisation de l'inventaire et du budget prévisionnel : en cas de changement significatif, le MJPM met à jour l'inventaire des biens comme le budget prévisionnel, afin de garantir une gestion conforme aux besoins et ressources.

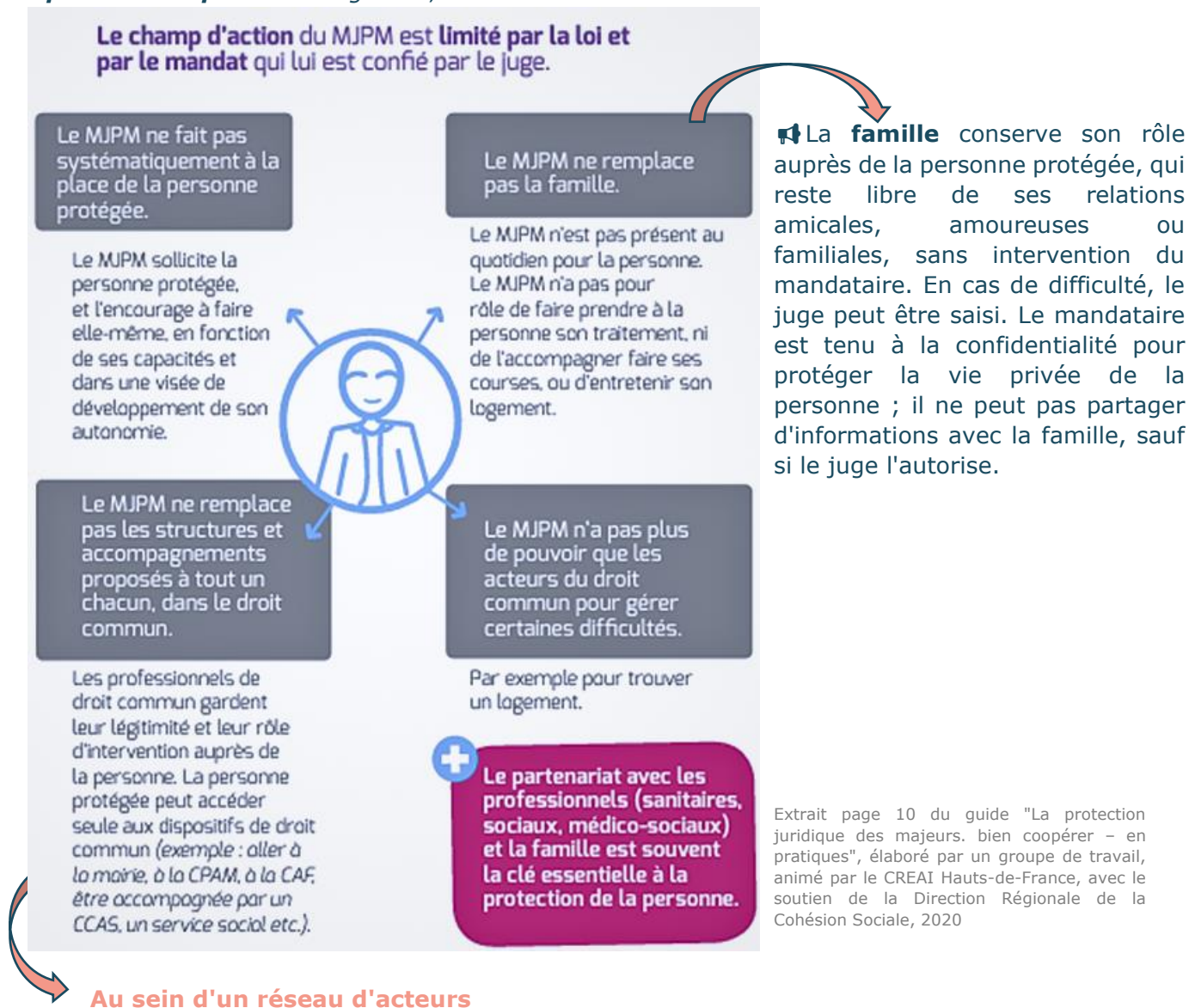
La personne a **le droit de demander l'accès à son dossier** à tout moment.

🔑 **La mesure de protection juridique n'éradique pas les risques** inhérents à la vie humaine. Face à ce constat, la question se pose de savoir si les professionnels du service doivent adopter un principe de précaution ? Il peut être tentant de vouloir se prémunir des aléas ; cependant une telle approche génère un risque de surprotection. Or, si le risque représente une perte potentielle, il est aussi la contrepartie d'opportunités. *Aussi, nous convenons que le risque doit être porté avec la personne elle-même ainsi que de manière collégiale³⁴, en référence aux valeurs associatives qui identifient l'acceptation du risque, la considération de la personne et le travail d'équipe comme ressource.*

🔑 **Le danger**, en revanche, représente une menace immédiate pour la vie, nécessitant une **alerte immédiate**. Le professionnel de la PJM qui constate une situation de maltraitance ou de violence, que la personne protégée en soit victime ou auteur, doit

³⁴ "Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs", élaboré sous l'égide de la DGCS, 2021, p. 37

alerter le juge ou l'autorité administrative compétente. Le service peut également saisir le Procureur de la République, soulignant que *"si le rendre compte (qui permet la restitution de la situation par le MJPM au juge, notamment grâce au rapport) et la saisine (notamment par l'intermédiaire des requêtes) appartiennent au mandataire judiciaire à la protection des majeurs ; l'alerte quant à elle appartient à la société tout entière. **Le mandataire n'a pas le monopole** de la vigilance, de la veille et de l'alerte."*³⁵



Le service de protection juridique des majeurs, *"dans l'intérêt de la personne protégée ne doit pas être en position de devenir l'unique interlocuteur pour la personne protégée et pour les tiers"*³⁶. Dès lors, le service de PJM s'attache à développer une approche collaborative et inclusive de la protection juridique

des majeurs avec l'ensemble des acteurs concernés, qu'il s'agisse de la famille, des professionnels de santé ou des services sociaux.

³⁵ "Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs", élaboré sous l'égide de la DGCS, 2021, p. 58

³⁶ Ibid, p. 43

En s'inscrivant dans les réseaux locaux (DAC'tiv, commissions logement, conseils de vie sociale, etc.), les professionnels du service contribuent à des actions complémentaires coordonnées. Les activités clés de l'intervention du mandataire judiciaire ne s'exercent pas seules, préservant les missions des tiers (famille et acteurs professionnels). En ce sens, tous les acteurs restent mobilisés et coordonnés afin d'assurer l'effectivité des actions relevant de leurs domaines de compétence pour *atteindre l'objectif recherché : protéger les personnes en favorisant autant qu'il est possible leur autonomie*³⁷, dans le cadre d'un parcours à visée inclusive, mobilisant en fonction de leurs domaines d'intervention les acteurs ressources du droit commun. Cette dynamique collective crée une synergie qui va au-delà des contributions individuelles.

Cette vision se retrouve dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, notamment :

- celle concernant l'accompagnement des adultes en situation de handicap d'origine psychique, insistant sur la nécessaire coordination entre accompagnement social et soins
- et la recommandation concernant spécifiquement la PJM, intitulée "*Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique dans l'exercice de ses droits et vers un parcours de vie inclusif*", laquelle vise entre autres à inscrire le mandat judiciaire dans un parcours d'accompagnement global, en articulant les interventions de différents acteurs.

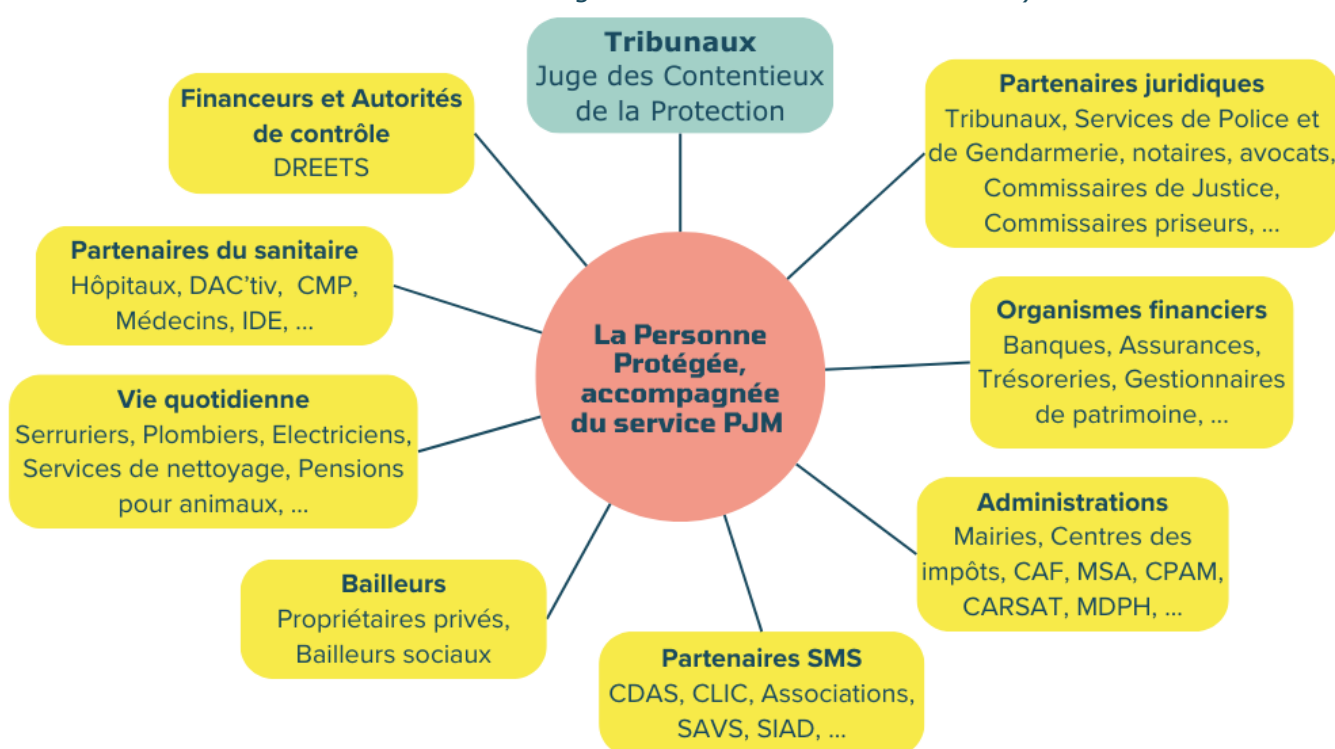
L'APASE développe au sein de son service de protection juridique, des pratiques qui intègrent la nécessité de :



³⁷ Ibid, p. 45

Cette dynamique proactive favorise :

- une meilleure coordination entre les différents intervenants pour une prise en charge plus holistique et cohérente (exemple : synthèse du comité territorial du DAC'tiv)
- le respect des droits de la personne, la construction de réponses personnalisées (exemple : référents CAF)
- la mutualisation des ressources et des compétences pour offrir des services aux personnes accompagnées que les institutions ne peuvent pas fournir seules (exemple : espaces de réflexion éthique, mutualisations de locaux pour des permanences de proximité ou encore appui technique proposé dans le cadre d'une convention de mise à disposition d'une assistante de service sociale spécialisée salariée du Centre Hospitalier de Guillaume Rénier)
- la sensibilisation aux enjeux de la protection juridique et des formations communes (exemple : réunions d'information sur les différentes mesures et de présentation de l'association et des services organisées à l'échelle des antennes).



Cette démarche proactive suppose de :

- connaître les acteurs locaux
- clarifier, réciproquement, le cadre, les rôles et les places de chacun
- entretenir la dynamique de réseau par un travail de liens réguliers, des temps communs de formation et d'élaboration (pour et hors situation concrète).

Bien que la dynamique repose majoritairement sur l'interconnaissance, des conventions partenariales, transversales, qu'elles soient à l'échelle des territoires ou spécifiques à des dynamiques locales, offrent la possibilité de mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées. Ces liens partenariaux, privilégiés, contribuent également à la fonction de veille relative à l'évolution des problématiques sociales locales, en lien avec l'axe 3 du projet stratégique de l'APASE.



En piste de travail :

Le service s'engage à poursuivre le développement, sur chaque territoire, d'un réseau local de coopérations et de partenariats afin de faciliter l'accès des

personnes aux services, en favorisant les synergies entre les acteurs locaux et en maximisant l'impact des collaborations.

Lors de situations complexes

Lors de situations complexes, telles que la non-adhésion à la mesure ou des manifestations de violences, le service réfléchit à une stratégie adaptée à chaque situation, en tenant compte de la variabilité des difficultés rencontrées.

Ainsi, nous pouvons envisager diverses propositions : co-intervention ponctuelle, recours à l'appui d'une assistante sociale spécialisée (dans le cadre d'une convention de mise à disposition par le CHGR), rencontre de la personne dans les locaux du tribunal, dépaysement (transfert vers une autre antenne) ...

Ces outils nous permettent de répondre de la manière la plus appropriée et personnalisée possible.

Un réexamen de la mesure

La durée de la mesure de PJM est fixée dans le jugement. Il appartient au service de demander le réexamen de la mesure, si nécessaire. Une rencontre est organisée avec la personne protégée pour, dans le délai prévu au jugement et au plus tard 6 mois avant l'échéance de la mesure, adresser au juge des contentieux de la protection un rapport circonstancié, partagé avec la personne protégée. Ce rapport rend compte de l'exercice de la mesure, explicitant l'accompagnement opéré par le service dans le cadre du mandat (bilan éventuel de la représentation dans la gestion des ressources et des dépenses, de la gestion de la libre disposition, des modalités d'accomplissement des actes d'administration, de disposition et des actes personnels, de la capacité de la personne à faire valoir ses droits...).

Le rapport, rédigé par le MJPM et transmis au juge par le chef de service, présente un état détaillé de la situation actuelle, comprenant :

- les conditions de vie de la personne protégée,
- sa situation patrimoniale,
- l'environnement dans lequel elle s'inscrit (relations familiales, amicales, vie professionnelle, loisirs, liens avec des services de santé, sociaux, associations, ...),
- son avis sur la mesure de protection, rédigée ou non par la personne,
- ses relations avec le service,
- le cas échéant, les difficultés identifiées et les évolutions favorables.

Le service se prononce en faveur du maintien, de l'allègement ou du renforcement de la mesure de protection en étayant sa préconisation sur les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité. Il peut également donner un avis sur la durée de la mesure ainsi que sur la personne, physique ou morale, susceptible de l'exercer. L'équipe représente une ressource précieuse pour approfondir l'analyse et affiner les préconisations.

La demande de réexamen de la mesure de protection juridique doit être accompagnée d'un certificat médical, joint sous pli cacheté, :

- Pour un maintien ou un allègement de la mesure : un certificat médical établi par le médecin traitant suffit ;
- Pour un renforcement de la mesure / renouvellement pour une durée de plus de cinq ans : un certificat médical établi par un médecin inscrit sur la liste du Procureur de la République est requis.

La fin de la mesure

L'exercice de la mesure de protection juridique peut prendre fin en raison d'un changement de protecteur (professionnel ou familial), d'une mainlevée décidée par le juge, d'un non-renouvellement de la mesure arrivée à échéance (caducité) ou du décès de la personne protégée.

Dès la fin de la mesure, le service n'est plus autorisé à exercer sa mission. Cependant, dans certaines situations exceptionnelles comme en cas de décès, le service peut intervenir, de manière temporaire, dans le cadre de ce que l'on nomme la "*gestion d'affaires*", si aucun proche ne peut prendre les dispositions nécessaires à l'organisation des obsèques.

De manière générale, le mandataire judiciaire doit **informer** ou faire informer plusieurs interlocuteurs clés, tels que :

- Les interlocuteurs internes : cadre, comptable PA, assistant PJM, assistante de direction chargée de la coordination d'antenne ;
- Le juge des contentieux de la protection ;
- Les organismes externes : banques, débiteurs de prestations, gestionnaires du logement, assurances, fournisseurs d'énergie, créiteurs, services fiscaux, MDPH, Conseil départemental, etc.

Le service établit, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trois mois, un **compte rendu de fin de gestion**, transmis au juge et, selon la situation, à la personne protégée, à ses héritiers, au notaire ou au nouveau protecteur.

En cas de dessaisissement du service, mainlevée ou caducité, le service veille à la continuité des actions administratives et financières pour garantir le maintien des droits et de l'autonomie de la personne. Cela inclut par exemple une vigilance quant à la perception continue de l'argent mis à disposition de la personne jusqu'à la transmission complète du dossier au nouveau protecteur désigné ou à la personne elle-même.

En cas de décès, le MJPM veille à l'information aux proches de la personne protégée. Il prépare le dossier de succession.

L'APASE est signataire de la Charte départementale pour des obsèques dignes et des sépultures décentes des personnes protégées et isolées, signée en Ile-et-Vilaine le 21 octobre 2021. Cette charte vise à garantir le respect et la dignité des personnes décédées en situation d'isolement ou de faibles ressources. A cette fin, elle établit des engagements entre partenaires (collectifs, institutions, élus) pour organiser des obsèques respectueuses des volontés du défunt.

Pour la transmission du dossier, le trinôme prépare et transmet les pièces utiles. Ce dossier est vérifié par le chef de service puis transmis dans les plus brefs délais, soit :

- Au notaire et aux héritiers, ou au service des Domaines en cas de succession déclarée vacante, en cas de décès
- Au nouveau protecteur, en cas de décharge de mesure (voir à l'annexe 5 la procédure spécifique de transfert vers l'autre association tutélaire d'Ile-et-Vilaine)
- À la personne elle-même en cas de mainlevée ou caducité.

Le dossier comprend notamment :

- Tous les documents administratifs et financiers nécessaires au règlement de la succession ou à la gestion future du dossier ;
- L'inventaire initial du patrimoine et les éventuels inventaires actualisés ;
- Les comptes rendus de gestion des cinq dernières années, ainsi que celui de la dernière période écoulée.

Une copie du courrier accompagnant le dossier est envoyée au juge.

La transmission à un nouveau protecteur ou à la personne elle-même constitue une étape importante dans le parcours de la personne. En complément des aspects administratifs, le service veille à accompagner au mieux cette transition.

Pour conclure, en nous inspirant des recommandations de la FNAT, notamment celles présentées dans le livret sur les fins de mesure, le service veille à personnaliser ce moment-clé, en proposant, entre autres, un rendez-vous en présentiel. Ce rendez-vous permet de revenir sur le déroulement de la mesure, de s'assurer que la personne identifie les ressources de proximité, et de marquer symboliquement la fin de l'accompagnement en se disant "**au revoir**".

L'organisation du service

Le collectif comme ressource

Les équipes

La richesse de l'accompagnement proposé par un service de Protection Juridique des Majeurs (PJM) repose sur la diversité des compétences des professionnels et des métiers, œuvrant en synergie dans l'exercice de la mission. Cette approche multidisciplinaire enrichit la palette d'accompagnements et garantit une référence de service ainsi qu'une continuité pour les personnes accompagnées. A l'APASE, une équipe de PJM prend appui sur une pluralité de métiers complémentaires, présentés à l'annexe n°6.

Les équipes bénéficient également de l'appui des ressources du siège, composées du service des ressources humaines, du service financier et administratif ainsi que des services informatique et de communication. Le service de développement des activités et projets, qui intègre les dimensions juridiques, la qualité et la gestion de projets, apporte, aux côtés de la direction générale, un soutien stratégique et opérationnel pour renforcer l'efficacité et la cohérence des interventions.

Les espaces de travail collectif³⁸

*"La dimension collective du travail a un impact sur la qualité de l'accompagnement des personnes ; elle est déterminante pour garantir une prise en charge qui dépende le moins possible d'un seul professionnel et de ses projections."*³⁹

Les réunions d'équipe

Animation : chef de service et/ou coordonnateur pour l'équipe des comptables PA

Fréquence : selon les organisations des équipes : à la semaine ou à la quinzaine pour les MJPM / au mois pour les comptables PA et assistants PJM / toutes les 6 semaines pour l'équipe Accueil-Ged

Participants : les professionnels de l'équipe concernée

Contenu : chaque membre de l'équipe peut contribuer à l'ordre du jour, transmis en amont par l'animateur de la réunion, comportant entre autres :

- Présentation/réflexion/élaboration autour de situations concrètes (il peut s'agir de point étape à 3 mois, de synthèses à échéance, d'étude de situation, ...). En complément, lorsque des psychologues sont présents sur les sites, ils peuvent animer des temps cliniques.
- Informations réglementaires, associatives, organisationnelles dont la continuité de service
- Elaboration de partenariats territoriaux et rencontres des acteurs
- Travaux thématiques

Fonction : cohésion d'équipe, cohérence du service, déploiement du projet associatif et continuité

A noter : Afin de favoriser la collaboration, trois réunions techniques annuelles rassemblent les comptables PA, les MJPM et les assistants PJM sur le territoire d'intervention de l'antenne concernée, dans le but d'échanger sur les pratiques, les procédures et coordonner les actions.

³⁸ Les espaces ici présentés ne retracent pas l'exhaustivité des organisations mises en place au sein des antennes et entre les équipes ; sont ici présentés les espaces régulièrement mis en œuvre.

³⁹ "Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs", sous l'égide de la DGCS, 2021, p. 38

L'analyse des pratiques professionnelles

Animation : un intervenant extérieur à l'équipe

Fréquence : définie selon les équipes et les temporalités

Participants : les MJPM⁴⁰ [les chefs de service bénéficient d'APP à l'échelle associative]

Contenu : à partir de situations professionnelles rencontrées, des émotions et questionnements générés, soutenir une démarche réflexive de la pratique professionnelle

Fonction : construction de l'identité professionnelle, mutualisation et développement des savoirs, renforcement du collectif, cohérence des pratiques professionnelles

Les temps d'antenne

Animation : directeur d'antenne, chefs de service avec l'appui des psychologues

Fréquence : définie par le directeur d'antenne (une à trois journées annuelles)

Participation : les salariés de l'antenne

Contenu : informations associatives, questionnement des services, thématiques, rencontres partenariales

Fonction : enrichissement, partage et mutualisation des pratiques professionnelles réalisées au sein des diverses équipes/activités, cohérence associative

Des groupes Inter-Antennes

Des groupes de travail ad hoc, inter-antennes et inter-métiers, favorisent une dynamique collaborative au sein de l'association. Par exemple, la commission des procédures et le groupe ressources DPA (Développement du Pouvoir d'Agir) permettent de croiser les pratiques et développer les compétences.

Dans le cadre du déploiement du projet de service, un comité de suivi territorial du Projet de service sera à structurer par antenne. *Des groupes complémentaires peuvent être déployés autour de thématiques spécifiques, avec l'appui d'une animation transversale ou en auto-gestion, pour répondre à des besoins émergents et favoriser une participation active. Ces espaces d'échange sont qualifiés de "réparateurs, stimulants et gratifiants"⁴¹ témoignant de leur impact positif pour les équipes.*

Un exemple : la commission des procédures

Cette commission est composée de tous les métiers utiles à l'exercice de la mission de PJM. Son objet consiste à identifier les nœuds éventuels et les besoins en matière de procédures, de repères pour lesquels chaque métier doit apporter sa contribution. C'est par essence un espace dans lequel vit l'interconnaissance, s'échange la réalité des possibles et des contraintes de chacun.

Cette commission fonctionne sur un cycle de deux années.

Les sujets qui y sont portés sont co-construits et les participants jouent un rôle essentiel d'interface entre la commission et le terrain.

Un trinôme : Assistant PJM - Comptable PA - MJPM

A l'APASE, mandataire judiciaire, assistant PJM et comptable PA composent un trinôme. Ce modèle vise à favoriser une répartition équilibrée des responsabilités, où chaque métier contribue spécifiquement et de manière complémentaire aux objectifs communs de la mesure.

⁴⁰ Selon les sites, des assistants PJM bénéficient de temps d'analyse des pratiques professionnelles.

⁴¹ Extrait de la journée de lancement du projet de service PJM le 16/02/2024

Soutien et complémentarité pour une mission commune

L'objectif est de structurer les fonctions supports dans une logique d'assistance au service du mandat, tout en garantissant que chaque membre du trinôme dispose d'un périmètre de responsabilité clair et complémentaire. Cette nouvelle structuration est formalisée dans les fiches de poste et de fonction mises à jour en 2023.

Les professionnels de l'association, en complément des fiches de poste, sollicitent des actions visant à soutenir l'interconnaissance.



Piste de travail :

Le service PJM souhaite développer et consolider l'interconnaissance entre les professionnels au sein des trinômes, afin d'améliorer la coordination des actions et la qualité des services.

Des mandataires généralistes

Afin de privilégier une approche globale des situations et de favoriser la satisfaction au travail (générée par la diversité de situations et des interactions), l'APASE a opté pour une approche généraliste des métiers de la PJM, impliquant que chaque MJPM exerce la mesure de manière continue. Ainsi, le service ne dispose pas de mandataire spécifiquement en charge des successions, des ventes, des placements financiers, des ouvertures et fins de mesure... L'ensemble des missions est accompli par le mandataire, le comptable PA et l'assistant PJM, avec l'appui des ressources internes et de professionnels spécialisés si besoin (ressources juridiques de la FNAT, conseiller patrimonial, avocats, ...).

Le choix généraliste est à soutenir dans le cadre du plan de développement des compétences, ainsi qu'en permettant aux professionnels de disposer de repères et de moyens facilitant le recours à des ressources externes.



Piste de travail :

Pour soutenir l'exercice des mandataires généralistes, s'évoque l'idée de créer une "caisse à outils de la PJM" comprenant notamment des ressources et des procédures claires pour faciliter le recours à des expertises externes lorsque cela s'avère nécessaire, ainsi que la possibilité de partager les retours d'expérience en interne pour favoriser une montée en compétence collective.

Les services comptabilité et GED centralisés

A la différence des assistants PJM et mandataires judiciaires qui exercent à partir des antennes, les comptables PA sont réunis au sein d'un service centralisé, occupant un espace de travail distinct. Cette organisation, à la fois physique et fonctionnelle, matérialise le principe fondamental de séparation entre la mission d'ordonnateur et celle de payeur, contribuant à garantir la transparence et la fiabilité de la gestion financière.

L'organisation centralisée concerne également le service Gestion Electronique des Documents, avec la mise en place d'une équipe dédiée améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et l'ergonomie du travail. Pour ces deux collectifs, la centralisation favorise la spécialisation des compétences, la mutualisation des ressources, la mise en œuvre de procédures uniformes ainsi que la construction d'outils.

Placés sous la responsabilité d'un chef de service dédié, ces deux collectifs exercent à partir du site du siège de l'association, situé à Cesson-Sévigné.

Ces services sont accessibles par les antennes aux heures d'ouverture des services, du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Pour favoriser les coopérations, l'organisation prévoit que chaque comptable est rattaché à une ou deux d'entre elles. Une rotation des antennes entre comptables est programmée tous les 5 ans afin de sécuriser l'exercice et de contribuer à l'harmonisation et

l'enrichissement des pratiques.

Dans chaque antenne, une réunion d'équipe avec la participation des comptables référents de l'antenne est programmée chaque trimestre. En cas de besoin, des temps de concertation entre l'assistante, le mandataire et le comptable peuvent être organisés sur site ou en visioconférence. Ces réunions permettent de discuter de situations individuelles, de procédures....

Une gestion de l'activité

Des critères communs d'attribution des mesures sont établis : sectorisation géographique, situation du trinôme, pondération (nombre de mesures, points selon les critères de financement de la DREETS), taux de rotation et charge de travail des assistants PJM et comptables PA. L'APASE a opté pour une approche généraliste des métiers de la PJM, chaque professionnel exerçant l'ensemble des missions, avec l'appui de ressources internes et externes spécialisées si besoin. Une « caisse à outils de la PJM », comprenant des ressources, des procédures et un partage d'expérience interne, est envisagée pour soutenir cette approche.

Les chefs de service, responsables hiérarchiques, pilotent l'activité assurant pour les collectifs de travail :

- Une **fonction de régulation** en veillant à une répartition équitable et territorialisée des mesures
- Une **fonction de facilitation** en veillant à la cohérence des pratiques professionnelles et à l'organisation d'échanges au sein du trinôme.

Pour garantir une répartition juste et cohérente des mesures, des critères communs d'attribution sont établis :

- Sectorisation géographique
- Prise en compte de la situation du trinôme (nouveaux professionnels, retours d'arrêt, impact personnel lié à une situation, mandataire en cours de formation)
- Pondération (nombre de mesures)
- Taux de rotation (ouvertures/fins de mesures).
- Charge de travail des postes d'assistant PJM et de comptable PA
- Nombre de points du listing au regard des critères de financement des mesures la DREETS.



Piste de travail :

Le passage d'une logique de mesure à une logique de points est à l'étude ainsi qu'une réflexion visant à prendre en compte la gestion de mesures particulièrement complexes.

Les moyens et outils au service de la PJM

Outre des locaux accessibles et de proximité au sein des antennes à l'échelle du département, le service utilise, dans une démarche éco-responsable (axe 4 du projet associatif), divers moyens financiers, matériels et organisationnels pour réaliser ses missions.

L'accessibilité du service

Des repères communs à l'ensemble des sites de l'APASE sont en place pour garantir l'accueil des personnes et des partenaires :

- Les services sont ouverts toute l'année

- L'accueil téléphonique est assuré de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, du lundi au vendredi
- Un accueil physique sans rendez-vous est organisé au moins une demi-journée par semaine chaque mercredi de 9h à 12h30
- Des listes de coordonnées téléphoniques mises à jour sont transmises régulièrement aux professionnels du territoire
- Des lieux de rencontre de proximité (tels que les Maisons France Services de Combours et de Saint-Méen-le-Grand, les CDAS...) sont recherchés pour rencontrer les personnes au plus proche de leurs lieux de vie
- Le site internet de l'APASE <https://www.apase.org/> centralise les informations générales et spécifiques pour chaque antenne, facilitant l'accès aux informations de contact et aux services disponibles.

La continuité de service

La mission de protection juridique des majeurs requiert une organisation capable de garantir la continuité des missions au bénéfice des personnes accompagnées et de sécuriser l'exercice des professionnels, tout en tenant compte des particularités de chaque site.

La continuité de service relève de la responsabilité de chaque métier du service, au sein de chaque antenne ; elle repose sur une dynamique de solidarité de l'ensemble du collectif de travail.

Organisation de la continuité entre professionnels par antenne et au siège

Dans les antennes et au siège, la continuité de service est organisée toute l'année et comprend au minimum :

- L'accessibilité du service (décrite précédemment)
- La présence sur le planning d'un tiers à la moitié des professionnels en exercice (c'est-à-dire des salariés qui ne sont ni en congé, ni en formation, ni en arrêt de travail) en recherchant la continuité des métiers, si plusieurs personnes l'exercent au sein de l'antenne
- La possibilité de joindre un cadre hiérarchique
- La transmission des coordonnées téléphoniques mobiles des cadres aux magistrats et partenaires
- Une astreinte téléphonique, avec un numéro unique d'accès, assurée par les cadres, de 18h à 20h, du lundi au vendredi.

Continuité de mission pour les personnes accompagnées

Pour garantir une continuité de l'exercice des mesures, malgré l'absence d'un professionnel du trinôme (mandataire, assistant PJM ou comptable PA), un système de permanence est organisé par métier et par équipe. La traçabilité des interventions est dans ce cadre cruciale pour faciliter la prise en charge par un autre membre de l'équipe.

Les modalités de remplacement dépendent de la durée de l'absence du professionnel, de la nature et du degré d'urgence de l'action à traiter. La continuité de mission auprès des personnes accompagnées est assurée :

- En cas d'absence prévue et déterminée dans sa durée :
 - Le mandataire rédige des « consignes d'absence » dans le dossier de la personne accompagnée. En dehors de celles-ci, seules les demandes ne pouvant pas attendre le retour du mandataire sont traitées.

- Chaque salarié enregistre un message d'absence sur sa boîte mail, indiquant les modalités à suivre pour contacter le service pendant son absence.
- En cas d'absence imprévue d'un assistant PJM, d'un mandataire ou d'un comptable PA :
 - Le chef de service organise la continuité de service.
 - En cas d'absence prolongée d'un mandataire, un mandataire de soutien peut être sollicité pour des missions d'une durée comprise entre 15 jours et 3 mois.



Piste de travail :

Pour optimiser la continuité de service, des actions complémentaires sont envisagées telles que communiquer systématiquement aux personnes accompagnées l'absence du mandataire judiciaire référent, faciliter l'accès de chaque salarié aux plannings des collègues comme au planning des permanences, travailler l'éventail des réponses apportées par les professionnels du service (de l'accueil de la demande à ce qui fait urgence), communiquer aux partenaires les numéros de portable des MJPM, ...

Les outils d'intégration

Suite aux évolutions du service (diagnostic, changement de logiciel, etc.), l'association a renforcé son dispositif d'intégration. Plusieurs outils et dispositifs sont désormais en place pour sécuriser l'intégration en PJM :

• Initiation aux logiciel-métier et procédures comptables

Lors de son accueil, chaque nouveau professionnel du service PJM bénéficie d'une initiation au logiciel métier et aux principales procédures comptables. Cette transmission est assurée par la coordinatrice comptable des personnes accompagnées et l'assistante en charge de la gestion du logiciel (saisie des données et suivi de l'activité).

• « Team Intégration »

Animée par des mandataires et des chefs de service, la *Team Intégration* permet aux nouveaux arrivants de se familiariser avec des aspects essentiels du métier, à travers les thématiques suivantes :

- Gestion budgétaire
- Appropriation d'un dossier
- Continuité de service (organisation, communication)
- Les différents mandats (types, spécificités)
- Ouverture et fin de mesure
- Maintien à domicile (aides, dispositifs)
- Gestion des éléments d'actif immobilier
- Actes médicaux (consentement, information)
- Entrée en établissement
- Partenariat médico-social
- Traitement des difficultés financières (solutions, accompagnement)

Ce format, s'étalant sur plusieurs semaines, permet un partage d'expérience ainsi qu'une dimension inter-antennes, favorable à la cohésion de service.

• Guide d'intégration pour les assistants PJM

Un guide d'intégration est en cours d'élaboration, couvrant notamment le déroulé d'exercice d'une mesure (de l'ouverture à la fin), l'organisation du travail, les outils de communication, les contacts utiles, les procédures internes, etc.

Basé sur l'expérience et les connaissances des assistants PJM, ce guide constituera un support précieux pour la prise de poste, en recensant l'ensemble des actions qui sont les leurs.

Ces dispositions, en complément de formations organisées avec un tiers extérieur, renforcent la connaissance du mandat, la dimension accueil des publics ou bien encore la posture d'accompagnement et d'écoute de la personne accompagnée (par exemple, formation au développement du pouvoir d'agir des personnes).

Les espaces de contrôle interne



Pistes de travail :

Pour améliorer et sécuriser l'exercice des mesures de protection juridique, le service souhaite renforcer ses espaces de contrôle interne. En complément des points d'étape à trois et du suivi assuré par chaque membre du trinôme ainsi que par les chefs de service, l'utilisation de l'Outil de Sécurisation, de Contrôle des Activités et des Risques (OSCAR) de la FNAT, combinée à la mise en œuvre d'un contrôle aléatoire, sont envisagées.

Le budget

Le budget de fonctionnement du service est assuré par :

- La participation financière des personnes accompagnées, calculée en fonction de leurs ressources et de leur patrimoine⁴², pour le financement des mesures qui les concernent. Elle représente 1/6^{ème} du budget global.
- Une dotation globale annuelle versée par l'Etat, incluant une contribution du Département à hauteur de 0,3%.

Une partie des ressources est allouée à chaque antenne, favorisant ainsi le développement d'actions collectives et de projets spécifiques aux réalités de chaque territoire.



En piste de travail :

Le service PJM entend développer et améliorer les moyens d'information apportée aux personnes sur leur participation financière (au financement de la mesure, aux contrôles externes sur les comptes de gestion, etc.).

Les outils de travail

Le matériel de l'antenne

Chaque antenne est dotée **d'espaces** dédiés comprenant une **variété de supports** utiles pour les rendez-vous individuels et des ateliers collectifs. Ces ressources sont mises à disposition des professionnels pour favoriser des échanges.

Outils numériques de mobilité

Hormis les fonctions supports, chaque professionnel dispose d'un **ordinateur** portable permettant un accès sécurisé aux dossiers, aux outils bureautiques et aux ressources internes et externes. Ces moyens numériques sont mis au service de l'exercice de la mesure permettant entre autres de faciliter d'éventuelles démarches dématérialisées avec les personnes protégées.

Les mandataires et chefs de service utilisent des **smartphones**. L'usage de ces appareils a fait l'objet d'une réflexion collective, partagée au sein de l'association et des services. Il

⁴² Selon les modalités fixées par le décret 2018-767 du 31 août 2018

est précisé aux personnes accompagnées que les numéros de contacts principaux sont les numéros de fixe des services, la continuité de service étant assurée à partir des antennes.

Les usages numériques sont encadrés par la charte du Système d'Information.

Un logiciel métier

Le service de Protection Juridique des Majeurs utilise le logiciel métier Proxima pour une gestion optimisée des dossiers. Dans le cadre d'un dossier unique informatisé et sécurisé, Proxima permet de retracer l'exercice de chaque mesure, d'assurer la gestion administrative et budgétaire, de structurer et partager des informations ainsi que d'extraire des statistiques globales et des données de l'activité. Proxima offre également des fonctionnalités pratiques, telles que :

- L'accès à distance pour les majeurs à leur solde bancaire et la mise à disposition de documents à leur attention dans « Mon Proxima » ;
- La signature électronique ;
- Et l'utilisation d'un outil de synthèse vocale.

L'intégration des nouvelles procédures est un processus progressif, marqué par des améliorations constantes, notamment en ce qui concerne les tâches avancées. Afin d'optimiser leur mise en œuvre, chaque nouvelle procédure est systématiquement analysée à travers le prisme du logiciel Proxima.

La Gestion Electronique des Documents (GED)

La GED améliore la fiabilité et la traçabilité des aspects comptables et administratifs en assurant le dispatching et le suivi des factures et des courriers. Cette dématérialisation des documents contribue à une gestion plus réactive et transparente des dossiers.

Le Centre de ressources documentaire

L'intranet de l'APASE met l'ensemble des documents de référence à disposition des professionnels, au travers d'espaces dédiés regroupant les ressources nécessaires à la réalisation de la mission du service : projet de service, procédures, notes, outils et informations des partenaires.

Les moyens de transport

Pour faciliter les déplacements, les professionnels disposent sur chaque site de divers moyens de transport, incluant des vélos et des véhicules adaptés aux transports individuels et collectifs (des véhicules disposent de 7 places et plus). L'usage des transports en commun est également encouragé afin de réduire l'empreinte écologique des déplacements.

La politique des Ressources Humaines

La construction et la déclinaison de la politique sociale de l'APASE sont notamment marquées par l'axe 4 des orientations stratégiques du projet associatif 2020-2025 qui prévoit, entre autres, avec comme point de mire une gouvernance responsable, de :

- mettre au cœur de la politique de ressources humaines et du dialogue social l'accompagnement des parcours professionnels, l'anticipation de l'évolution des métiers, la formation continue, l'attention aux conditions de travail
- rapprocher les lieux de décision des lieux où elles s'appliquent.

Cet engagement se traduit dans la manière d'appréhender, de concevoir et de mettre en œuvre l'ensemble des dispositions de la gestion des ressources humaines de l'association.

Recrutement et intégration

Les modalités de candidature interne sont facilitées afin d'encourager les mobilités géographiques et/ou fonctionnelles pour les salariés en Contrat à Durée Indéterminée ou Déterminée. En tant que garant de la bonne organisation de son équipe, le responsable hiérarchique direct est systématiquement associé au recrutement.

Afin de permettre une intégration dans les meilleures conditions possibles, un pair référent d'accueil est désigné. Par ailleurs, des temps d'échanges sont organisés avec le responsable hiérarchique au moment de la prise de poste pour faire le point sur l'intégration du nouvel arrivant, ses besoins et éventuelles difficultés. De plus, le nouvel arrivant est convié à la réunion mensuelle des nouveaux embauchés organisée par le service RH à destination des nouveaux arrivants de l'ensemble des sites de l'association.

Développement des compétences

Afin de soutenir le développement des compétences des professionnels, l'APASE verse une contribution volontaire au-delà de l'obligation légale et conventionnelle de 0,65 % de la masse salariale brute (soit 80 874 € en 2024).

Cet effort se traduit dans les actions de formations individuelles et collectives inscrites au Plan de Développement des Compétences. Celui-ci est construit annuellement afin de permettre la mise en œuvre du projet stratégique de l'APASE.

Pour s'assurer de la pertinence de la construction du Plan de Développement des Compétences, une évaluation de ces actions est assurée en deux temps :

- tout d'abord immédiatement après la tenue de la formation pour en évaluer la bonne réalisation et la réponse aux attentes formulées
- puis, après une période de mise en œuvre pour en évaluer l'impact et la pertinence.

Un budget colloque est également alloué à chaque antenne permettant de répondre aux demandes de professionnels tout au long de l'année.

L'intranet permet d'informer les salariés sur l'ensemble des modalités de développement des compétences prévus à l'APASE ainsi que les dispositifs mobilisables par chaque salarié (Validation des Acquis de l'Expérience, Conseil en Evolution Professionnelle, Bilan de Compétences, Compte Personnel de Formation, Projet de Transition Professionnelle, reconversion ou promotion par alternance, etc.)

Accompagnement des parcours professionnels

Afin d'accompagner au mieux les salariés dans leur parcours professionnel et d'explorer leurs perspectives d'évolutions, des entretiens professionnels sont organisés périodiquement. Des points d'étape entre chaque entretien peuvent être programmés au besoin.

A l'approche de la fin de leur carrière, les salariés peuvent bénéficier de la possibilité de réaliser du temps de bénévolat ou de mécénat de compétences sur une partie de leur temps de travail. Les retraites progressives sont également encouragées.

Une réflexion prospective sur l'évolution des métiers à l'APASE est envisagée dans le cadre de suivi de l'accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels 2023-2026.

Dialogue social

Afin de favoriser un cadre de relations sociales sereines et constructives, une charte des modalités du dialogue social au sein de l'association a été établie conjointement. Les sujets

de négociation sont convenus par accord et des thématiques complémentaires peuvent être abordées à la demande d'une des parties négociatrices.

L'organisation de groupes de travail avec les Instances de Représentation du Personnel sur diverses thématiques permettent de gagner en cohérence et en pertinence dans le dialogue social.

Alternance et stages

Le recrutement d'apprentis permet d'améliorer l'attractivité des métiers et d'anticiper les potentiels besoins de recrutement à venir tout en répondant au besoin actuel de formation des professionnels de demain.

L'accompagnement par un professionnel d'un apprenti permet de valoriser son expérience et son parcours : c'est également une opportunité de requestionner sa pratique.

En complément et pour soutenir les différentes modalités de formation initiale, l'accueil de stagiaires est également organisé sur des temps plus courts.

Prévention des risques

Construit en lien avec les élus de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail du Comité Social et Economique, le plan de prévention et de réduction des risques professionnels permet la planification, la priorisation et la mise en œuvre de mesures de prévention correspondant aux risques identifiés dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.

L'affirmation et la garantie des droits et libertés des personnes

Livret d'accueil

Le livret d'accueil présente l'association, le service, les informations pratiques (contacts, numéros, horaires...), le règlement de fonctionnement, les modalités de participation à la vie du service, l'information relative à la personne de confiance, la liste des personnes qualifiées. Y sont incluses : la notice d'information PJM, la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.



En piste de travail :

L'association souhaite travailler à la refonte de son livret d'accueil dans le but d'améliorer son accessibilité (mise en page, format, etc.) et d'actualiser son contenu (informations pratiques, réglementaires, etc.).

La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée

La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée est remise à la personne avec le livret d'accueil, avec les explications orales adaptées. La personne est ainsi informée des dispositions prises en matière de :

- respect des libertés individuelles et des droits civiques
- non-discrimination
- respect de la dignité de la personne et de son intégrité
- liberté des relations personnelles
- droit au respect des liens familiaux
- droit à l'information
- droit à l'autonomie
- droit à la protection du logement et des objets personnels
- consentement éclairé et participation de la personne
- droit à une intervention personnalisée
- droit à l'accès aux soins
- protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne
- confidentialité des informations.

Cette charte, ainsi que son annexe présentant les droits et libertés individuels garantis à toute personne accompagnée par les service médico-sociaux⁴³, sont affichés à l'accueil des antennes.



En piste de travail :

Pour garantir l'accès à l'information pour toutes et tous, l'APASE entend utiliser une charte en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour présenter les droits de chacun.

⁴³ Selon l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles

Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil. Présenté à la personne lors de son accueil, avec les explications orales adaptées, il définit notamment les droits et devoirs de la personne accompagnée. Il est également affiché à l'accueil des antennes.



En piste de travail :

Dans le cadre de la révision de son livret d'accueil, l'association procédera également à la révision de son règlement de fonctionnement.

Le projet de service

Le projet de service fait partie des outils visant à garantir les droits des personnes accompagnées. Document vivant et évolutif, il définit en particulier les objectifs du service notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ses modalités d'organisation et de fonctionnement, et précise la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.

L'actualisation du projet de service est conduite selon les repères méthodologiques communs fixés au sein de l'APASE⁴⁴.



En piste de travail :

Le service entreprendra la rédaction d'une synthèse du projet visant à faciliter sa diffusion et sa compréhension auprès des personnes accompagnées, des partenaires et des tiers.

Les personnes qualifiées

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'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil départemental.

Cette liste, ainsi que les modalités de saisine, sont transmises aux personnes à l'occasion de la remise du livret d'accueil. Elles sont également affichées à l'accueil des antennes.

Le droit de désigner une personne de confiance⁴⁵

Depuis 2015, toute personne majeure accueillie/accompagnée dans un établissement ou service médico-social (ESMS) peut librement désigner une personne de confiance. Ce droit, inscrit dans le code de l'action sociale et les familles, permet à la personne accompagnée d'être soutenue dans ses démarches et ses décisions par un proche de son choix. Les ESMS sont tenus d'informer chaque personne de ce droit dès son arrivée et de lui fournir une notice explicative.

⁴⁴ Repères méthodologiques pour l'élaboration, la révision et le suivi des projets de service, octobre 2024

⁴⁵ Créé par la loi du 4 mars 2002 dans le secteur de la santé, ce droit a été étendu aux établissements et services médico-sociaux (ESMS) par la loi du 28 décembre 2015 sur l'adaptation de la société au vieillissement. La coexistence de deux régimes juridiques – « personne de confiance sanitaire » et « personne de confiance médico-sociale » – a parfois entraîné des confusions. La loi du 8 avril 2024, dite loi « bien vieillir », harmonise ces dispositifs pour une meilleure cohérence et une simplification d'exercice.

Pour faciliter cette information, une infographie est remise avec le livret d'accueil lors de l'ouverture de la mesure. Ce droit est également rediscuté au cours de l'accompagnement, afin de garantir un choix éclairé qui peut évoluer selon les contextes et les périodes de vie.

La personnalisation de l'intervention

Renvoi au § DIPM – p. 39

La participation des personnes

La participation de la personne accompagnée est soutenue à plusieurs niveaux :

 **Participation à sa mesure :** La personne est impliquée dans les décisions la concernant à travers le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM), des invitations aux synthèses, la recherche continue de l'expression d'une volonté actualisée, ...

 **Participer à la vie du service, de l'antenne et de l'association :** La personne peut contribuer à l'amélioration des services, comme lors du forum organisé lors de la journée associative du 16/10/2023, de la révision de ce projet de service (questionnaires de consultation, journée réflexive du 6 juin 2024) ou à travers l'enquête de satisfaction adressée aux personnes, à échéance du mandat, que la mesure soit ou non renouvelée.

 **Participation à la politique de Protection Juridique des Majeurs :** Des personnes peuvent également participer à une échelle plus large, comme l'a fait Rachèle⁴⁶ lors de la journée annuelle du schéma régional de la PJM, en partageant son vécu : "*La mesure m'a appris à redire JE*".



Piste de travail :

L'APASE souhaite renforcer les modalités de participation des personnes qui le désire. Cette dynamique s'inscrit dans une volonté associative de soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées, en proposant des actions concrètes qui leur permettront de s'impliquer et de faire l'expérience de nouvelles façons d'agir.

La protection des données personnelles et accès au dossier

Le service garantit le respect des droits des personnes à l'égard des données personnelles qui les concernent. Un affichage présent à l'accueil des antennes décrit en particulier les conditions de collecte et de conservation des données, les droits dont disposent les personnes et les modalités d'exercice de ces droits.

⁴⁶ Prénom choisie par Madame pour se présenter lors de cette journée

La démarche qualité et gestion des risques

L'évaluation

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, en vue du renouvellement de leur autorisation.

Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a modifié la procédure d'évaluation. Parmi les principales modifications, figure la fusion de l'évaluation interne et externe en une procédure d'évaluation unique, commune à tous les ESSMS. Cette procédure unique comprend une auto-évaluation continue de la structure ainsi qu'un contrôle quinquennal par un organisme évaluateur disposant d'une accréditation délivrée par le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation).

Conformément aux termes de l'arrêté portant programmation des évaluations de la qualité des ESSMS, pris le Préfet de la région Bretagne, Préfet d'Ille-et-Vilaine pour les années 2023 à 2027, l'APASE est tenue de rendre l'évaluation de son service Protection juridique le 30 juin 2025 au plus tard.

Cette évaluation s'appuiera sur le nouveau référentiel d'évaluation des ESSMS élaborée par la HAS, dont les thématiques s'articulent autour de :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et gestion des risques.

Ces thématiques sont développées au sein des trois chapitres qui structurent le référentiel : la personne, les professionnels, l'ESSMS.

Conformément au cadre institué par le nouveau dispositif, l'évaluation s'appuiera sur un travail de terrain : entretiens avec des jeunes et leurs familles, des professionnels et la gouvernance, analyse documentaire et/ou observations de terrain.

Outre sa transmission au Conseil départemental et à la HAS, le rapport d'évaluation sera diffusé largement à l'externe comme à l'interne : personnes accompagnées, professionnels du service, Conseil d'administration de l'APASE et instances représentatives du personnel.

Dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies, les résultats de l'évaluation permettront d'enrichir et de prioriser les actions d'amélioration à mettre en œuvre par le service, en lien avec les perspectives tracées par le présent projet de service.

La prévention des risques de maltraitance

Dans le cadre de leur intervention auprès et au bénéfice des personnes, les professionnels s'inscrivent dans une démarche active de bientraitance, dont les multiples dimensions décrites tout au long de ce projet de service, s'ancrent également dans le projet associatif et les valeurs qu'il porte.

Marque de l'attachement volontariste des professionnels du service à des principes éthiques faisant *culture* du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité, cette dynamique ne saurait toutefois occulter tout *risque de maltraitance*.

La maltraitance concerne **toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement**. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations⁴⁷.

La protection juridique des majeurs tient une place significative dans le champ de la prévention et de la lutte contre les maltraitements envers les personnes adultes en situation de vulnérabilité, dont les facteurs peuvent être d'ordre physique, mais également social ou psychologique (vieillesse, perte d'autonomie, situations de handicap, maladies chroniques, trouble psychique, difficultés d'accès au soin, absence de lien social, faibles revenus...). Les mandataires judiciaires sont, de plus, en position d'être concernés à plusieurs titres : comme témoins directs ou indirects de maltraitements envers les personnes qu'ils accompagnent, en tant que représentants des personnes sollicités dans ce type de révélations, sans exclure leur potentielle qualité d'auteurs intentionnels, ou non, d'acte de maltraitance dans la perspective large qu'en donne désormais la loi.

Une série d'actions est mise en place en vue de prévenir, détecter et signaler⁴⁸ le cas échéant ces situations. Elles constituent dans leur ensemble un plan de lutte contre la maltraitance, comprenant :

- l'organisation d'un accueil et de rappels faits aux personnes en vue de les informer sur leurs droits et notamment le dispositif départemental de personnes qualifiées comme voie de recours et de médiation ;
- les mesures engagées en faveur du développement du pouvoir d'agir des personnes ;
- les démarches de renforcement des partenariats, par exemple en direction des établissements bancaires ;
- le rôle tenu par les responsables et psychologues des services, dans le suivi des accompagnements en faveur de la régulation et du soutien à l'équipe ;
- la conduite d'analyses de pratiques professionnelles ;

⁴⁷ Article L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, créé par la loi n°2022-140 du 7 février 2022 en références aux travaux de la Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance

⁴⁸ En vertu de l'obligation de signalement notamment de tout dysfonctionnement grave ou événement prévu à l'article L. 331-8-1 du CASF

- les mesures de prévention des risques liés à la qualité de vie et des relations au travail au sein de l'APASE, la charte des pratiques managériales et plus largement la politique ressources humaines ;
- les modalités prévues par la procédure interne de signalement et traitement des incivilités, incidents et événements indésirables survenus dans le cadre de l'exercice professionnel, incluant les bilans réguliers réalisés portant sur ces événements.



En piste de travail :

L'Association s'engage à sensibiliser et former en continu les professionnels, en complément de l'utilisation de l'Outil de Sécurisation, de Contrôle des Activités et des Risques (OSCAR), lancé par la FNAT.

Une dynamique d'amélioration continue de la qualité

S'intégrant dans une dynamique d'amélioration continue, **le projet de service nécessite un suivi de l'atteinte des objectifs et de la réalisation des perspectives**, assuré par le déploiement du dispositif suivant.

Que mettre en œuvre ?	Dans quelle temporalité ?	Pour quelles évolutions ?
 Objectifs  Perspectives  Fiches actions Les objectifs correspondent aux engagements énoncés dans le projet de service en matière de qualité et d'organisation de l'accompagnement. Les perspectives tracent les axes de travail programmés pour les 5 ans de vie du projet. Les fiches actions précisent pour chaque axe de travail les finalités poursuivies, les moyens à mettre œuvre, les acteurs concernés, et les échéances. Ces fiches actions peuvent figurer dans les annexes du projet de service.	 Plan d'amélioration de la qualité du service (PAQS) Le PAQS est construit à partir des fiches actions et placé sous la responsabilité du Directeur d'antenne. Elaboré et mis à jour par le chef de service, il permet de suivre et coordonner l'avancement des travaux. Ces derniers pourront être programmés selon une cadence annuelle, et constituer ainsi des « feuilles de routes » pour chaque année de vie du projet de service. Le PAQS ne se limite pas aux perspectives du projet de service : il répertorie l'ensemble des actions engagées par le service pour améliorer la qualité de l'accompagnement proposé (par ex. suite aux évaluations, événements indésirables, éloges ou doléances, etc.)	 Indicateurs de suivi Les indicateurs de suivi sont définis au plus tôt après la validation du projet de service. Ils permettent de mesurer et d'objectiver la réalité des évolutions majeures souhaitées dans le cycle de vie du projet de service.



Lorsque le projet de service est déployé par plusieurs antennes, le PAQS et les indicateurs peuvent faire l'objet de déclinaisons territoriales, adaptées au contexte local.

Les instances de suivi du projet de service

Pour être soutenant, actif et durable, le dispositif décrit ci-dessus s'appuie sur l'articulation de plusieurs instances :

- **Le Comité de Suivi TERRitorial (COSTER)** : situé au plus près de l'exercice, à l'échelle des antennes, ce comité a pour objet de soutenir, en proximité, la dynamique d'amélioration continue de la qualité du service.
 - Ce comité de suivi est placé sous la responsabilité du Directeur d'antenne, et réunit les différentes parties prenantes concernées par le projet (professionnels, personnes accompagnées, acteurs du territoire).
 - Selon la taille du service et/ou de l'antenne, plusieurs comités peuvent être conjointement organisés en se basant par exemple sur l'organisation territoriale.
- **A l'échelle du secteur d'activité, un Comité de Suivi du Projet De Service (CSPDS)** :
 - Réunit les chefs de service et les directeurs concernés par l'activité et des cadres du siège
 - Prend la mesure de la mise en œuvre des principes développés dans la note méthodologique des projets de service à l'APASE⁴⁹
 - S'assure, à compter de l'entrée en vigueur d'un projet de service, que ce dernier se déploie dans sa dimension opératoire, de manière vivante et évolutive
 - Réalise au moins une fois l'an, un bilan sur la base du PAQS et des indicateurs de suivi.
- **A minima une fois sur le temps du projet de service, et à l'échelle du secteur d'activité, un comité de suivi animé par la Directrice générale** :
 - Associe des administrateurs
 - Est programmé idéalement après deux ou trois années de vie du projet de service.

En outre, les personnes accompagnées ont toute légitimité pour se saisir du projet, y apporter critiques et propositions. Un suivi du projet par l'instance de concertation instituée le cas échéant, pourra fournir un enrichissement pertinent du document initial.

Un bilan annuel pourra fournir les éléments utiles à la mention dans le rapport d'activité des actions engagées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité⁵⁰.

A échéance du projet, un bilan complet, récapitulant l'ensemble des bilans réguliers faits, sera réalisé et utilisé à la réécriture du projet suivant. Ces différents bilans devront notamment s'appuyer sur les constats faits lors de l'évaluation du service le cas échéant, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements.

Un calendrier annuel disponible sur l'intranet répertorie les dates fixées pour la tenue des différents CSPDS et COSTER.

L'actualisation continue du projet de service

Une réflexion régulière, année après année, sera menée sur les adaptations et ajustements à apporter au projet de service, en fonction des perspectives déjà réalisées et des évolutions.

L'actualisation du projet de service peut s'envisager sous forme de compléments ou de réécritures, qui feront l'objet d'un document annexe au projet de service initial, puis communiqués aux destinataires concernées dans le format adapté.

⁴⁹Repères méthodologiques pour l'élaboration, la révision et le suivi des projets de service, octobre 2024

⁵⁰ Code l'action sociale et des familles, article D312-203

Perspectives et pistes de travail

Dans le prolongement des travaux menés depuis plusieurs années, et à la suite de l'expression des personnes accompagnées, des partenaires et professionnels impliqués dans la démarche de révision du projet de service, le service de la protection juridique des majeurs de l'APASE choisit de présenter ses **perspectives**, articulées autour des acteurs que sont : les **personnes protégées**, les **acteurs du réseau partenarial**, le **service** et ses **professionnels**.

Au cours des échanges nourris autour de ces perspectives, certaines **pistes de travail** concrètes ont été définies, et reprises ci-après. Leur mise en œuvre sera selon les cas :

- conduite localement dans une dynamique portée par les Comités de suivi territoriaux (COSTER) sur chaque antenne (icône « maison »),
- et/ou assurée pour l'ensemble du service PJM dans une approche « transverse » (icône « monde »).



Chacune des pistes de travail associées aux perspectives définies sera ainsi traduite en « fiche actions » détaillant les moyens et le calendrier envisagé pour sa mise en œuvre.

Les personnes protégées

L'APASE se positionne pour garantir une **approche individualisée de l'exercice et renforcer les modalités de participation** des personnes désireuses.

Complémentaire au cadre individuel de la mesure, les actions menées viseront à encourager l'implication des personnes dans la **réflexion et les actions liées à l'organisation de service**, et dans la construction de temps **d'échanges entre pairs** pour favoriser le partage d'expériences, de savoirs et bonnes pratiques, l'entraide et la stimulation mutuelle.

Dans le prolongement, le service PJM propose des perspectives visant à permettre aux personnes protégées de **s'impliquer dans l'amélioration de nos supports** et outils.

Pistes de travail du service

Aux différents moments clés de la mesure, aménager des espaces de dialogue dédiés pour permettre à chaque personne désireuse de discuter de l'exercice de la mesure qui la concerne, permettre aux professionnels de recueillir ses attentes d'ajuster l'accompagnement, dans le cadre du mandat confié.



Développer **des dispositifs de participation des personnes protégées**

Exemples indicatifs : Conseil de la Vie Sociale (CVS), le COmité de Suivi TERritorial (COSTER) ou autres formats adaptés aux besoins et attentes des personnes (ateliers collectifs, etc...).



Réviser les modalités d'accompagnement, notamment la fréquence et les visites à domicile, par une approche concertée avec les personnes concernées et en utilisant le DIPM, afin de concilier la prévention des risques de maltraitance avec le respect de l'autonomie et de la vie privée des personnes.



Simplifier et adapter les supports utilisés pour les rendre accessibles, compréhensibles et porteurs de sens pour les personnes concernées, notamment le Document individuel de protection (DIPM) ou ceux concernant la participation financière des personnes protégées au financement de leur mesure.



Renforcer les moyens numériques au service de la mission en :

- Facilitant l'accessibilité numérique, qu'il s'agisse d'outils adaptés aux personnes en situation de handicap, ou de solutions permettant aux personnes d'accéder à leurs dossiers en ligne et de suivre leurs démarches
- Simplifiant les démarches à l'aide d'outils tels que la synthèse vocale, la signature électronique, l'accès aux services en ligne, ...



Les acteurs du réseau partenarial

Dans une perspective de **complémentarité des compétences au service d'un parcours inclusif**, le travail avec les tiers présents dans l'environnement de la personne demeure une visée constante pour leur permettre d'être (re)connues et intégrées dans la dynamique de la vie civile et citoyenne.

Le développement sur chaque territoire d'un **réseau local de coopérations et de partenariats** sera ainsi poursuivi, afin de faciliter l'accès des personnes aux services, en favorisant les synergies entre les acteurs locaux et en maximisant l'impact des collaborations.

Pistes de travail du service

Élaborer une **cartographie des acteurs et des ressources** disponibles en identifiant les interlocuteurs référents. Cet inventaire comprendra le recensement des espaces de dialogue et de concertation personnes protégées et les tiers (familles, proches, acteurs professionnels...) et des espaces dédiés à l'analyse et à l'élaboration collective de résolutions respectueuses des principes éthiques.

Ce travail de recensement sera prolongé par la définition des voies de développement des liens partenariaux, par le conventionnement notamment.



Initier une **démarche de prospection, recensement, voire de "labellisation" de professionnels locaux** permettant de proposer aux personnes un panel de services d'aide et d'accompagnement, et de prestations, adaptés à leurs besoins.



Exemples indicatifs de professionnels concernés : auto-entrepreneurs, services de proximité, experts en matière juridique ou patrimoniale, ...

Améliorer les outils de communication du service en :

- Se donnant les moyens de communiquer le contenu de ce projet de service auprès des familles, des tiers, en élaborant un outil de présentation synthétique.
- Créant, ou sélectionnant parmi les outils existants, des supports de communication pour :
 - "Eclairer les contours du mandat", à partir d'un document de référence, clarifiant pour chaque acte les compétences respectives de la personne protégée, des professionnels du service PJM et des tiers
 - Mettre en valeur la collaboration interprofessionnelle au sein du service PJM, en reconnaissant la contribution de chaque métier ainsi que la richesse résidant dans la pluralité des compétences et des parcours professionnels.



Les professionnels au sein du service PJM de l'APASE

Le service PJM de l'APASE entend **soutenir la mission des professionnels** par des actions de **sécurisation** de l'exercice des mesures de protection juridique, le renforcement des pratiques collaboratives internes et la dotation d'équipements numériques adaptés.

Pistes de travail du service

Enrichir le **centre de ressources** documentaires des procédures et supports d'appui à l'exercice, en lien avec le logiciel métier, et donner de la visibilité aux pratiques innovantes. Le service entend notamment affiner ses processus et spécificités d'intervention dans le cadre des enquêtes sociales, des mandats d'administrateur légal en cas de présomption d'absence, ou de l'intervention auprès de personnes bénéficiaires d'un accueil familial.



Renforcer les **mécanismes de contrôle interne et de gestion des risques**, notamment par l'implémentation de l'Outil de Sécurisation, de Contrôle des Activités et des Risques (OSCAR) de la FNAT, par une évaluation des outils de supervision de l'exercice (point étape à 3 mois, indicateurs de réalisation des DIPM, etc.)



Initier une **démarche de prospection, recensement, voire de "labellisation" de ressources spécialisées** permettant aux équipes de disposer d'un appui technique et juridique renforcé



Maintenir ou proposer l'acquisition de compétences soutenant la qualité de l'accompagnement, sur les thèmes suivants notamment :

- Formation à la réflexion éthique pour les mandataires et cadres nouvellement embauchés
- Sensibilisation aux enjeux éthiques pour les assistants PJM et les comptables PA
- Formations bientraitance et prévention de la maltraitance



Renforcer la collaboration au sein du trinôme constitué du mandataire, de l'assistant PJM et du comptable, en :

- Mettant à disposition des supports favorisant l'articulation des pratiques : guides, procédures précisant le "Qui fait quoi ?"
- Organisant des temps communs dans l'exercice ou actions favorisant l'interconnaissance



Exemples indicatifs : visio "spot" de 10 min pour les ouvertures de mesure, réunions tripartites lors d'étapes clés, rencontres communes avec les personnes protégées, groupes de travail interdisciplinaires et inter-antennes, actions immersives telles « Vis ma vie » entre les différentes fonctions concernées, ...

Renforcer la continuité de service et la communication sur l'organisation du service auprès des personnes intéressées

Exemples indicatifs d'actions à organiser : communiquer aux personnes accompagnées l'absence du mandataire judiciaire référent, faciliter l'accès de chaque salarié aux plannings de leurs collègues du service PJM, travailler l'éventail des réponses apportées par les professionnels du service, communiquer aux partenaires les numéros de portable des MJPM



Renforcer le soutien offert par les moyens numériques au service de la mission, en élaborant un plan pluriannuel d'investissement, permettant d'anticiper les investissements prioritaires et de programmer le renouvellement des équipements, et en facilitant l'appropriation et l'utilisation des applications métier (Proxima).



Réévaluer l'organisation territoriale du service afin d'identifier les points à réinterroger et les besoins à anticiper, entre autres, en termes de zones tampons, de moyens de rééquilibrage, de lieux de rencontre en proximité des personnes notamment en zone rurale.



Optimiser la gestion de l'activité et les outils de pilotage associés par l'étude du passage d'une logique de mesure à une logique de points et la réflexion visant à prendre en compte la gestion de mesures particulièrement complexes.



Poursuivre le travail engagé par le service concernant son positionnement dans la diversification des mesures et des missions, notamment en matière d'exercice de mandats de protection future, de contrôle des comptes de gestion (en tant que professionnel qualifié), de facturation des mesures adjointes et des mandats ad hoc...



Annexes

Annexe 1 : Méthodologie de révision du projet de service (avec frise chronologique et exemple de newsletter)

Annexe 2 : La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)

Annexe 3 : Les mesures partagées

Annexe 4 : En amont d'une mesure de protection juridique

Annexe 5 : Mode opératoire relatif au transfert de mesure entre les deux services tutélaires d'Ille-et-Vilaine

Annexe 6 : Présentation synthétique des métiers de l'équipe du service de Protection Juridique des Majeurs à l'APASE

Annexe 1 Méthodologie de révision du projet de service PJM - Newsletter du 15/12/2023



Projet de service PJ : la méthodologie

Dans la précédente newsletter du 7 décembre dernier, nous vous avons présenté le rétroplanning détaillé retenu dans le cadre de la révision du Projet de Service en Protection Juridique.

Dans cette deuxième newsletter, vous allez découvrir les grandes phases, la méthodologie retenue ainsi que les acteurs mobilisés dans le cadre de l'élaboration du nouveau PdS PJ :

1

Lancement

La première phase dans l'élaboration de ce projet de service est celle où nous nous trouvons actuellement : la phase de lancement.

Celle-ci, se compose d'un temps de préparation méthodologique, d'un temps de consultation large (questionnaires pour les professionnels APASE, pour les personnes accompagnées, pour le réseau et les partenaires) et de la journée de lancement (16/02/2024) du Projet de Service PJ.

Élaboration

La deuxième phase dans la préparation de ce Projet de Service est la phase d'élaboration. À partir des questionnaires, échanges et des tables rondes de la journée de lancement, la commission méthodologique (Co-Meth) proposera au CSPDS (comité de suivi du projet de service) différentes thématiques qui seront ensuite arbitrées par la Directrice Générale puis étudiées et travaillées durant le séminaire PdS PJ du mois de juin.

Le séminaire invitant l'ensemble des parties prenantes impliquées (06/06/2024) viendra parachever cette phase où différents supports et chapitres martyrs du PdS seront utilisés.

2

Rédaction et validation

3

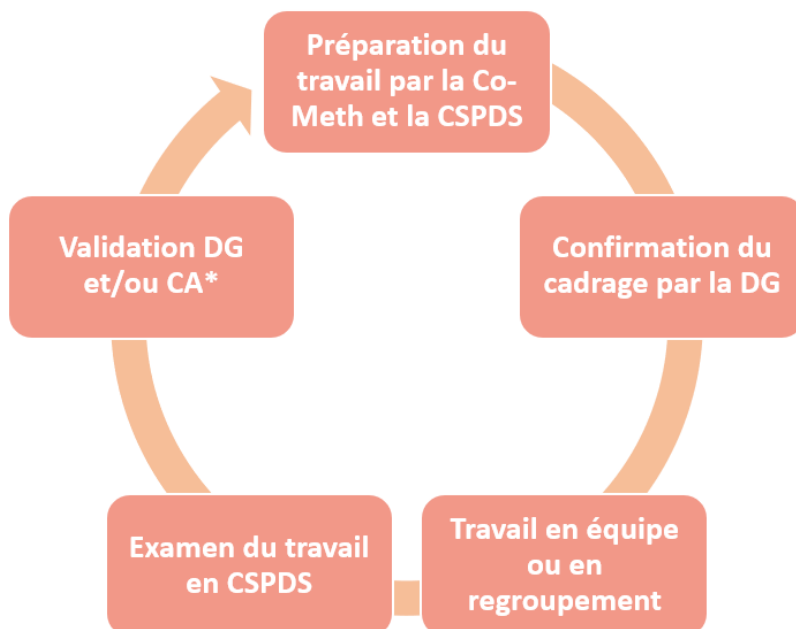
Troisième et dernière phase dans l'élaboration du Projet de Service PJ, celle-ci permettra la rédaction et la préparation d'un préprojet qui sera le sujet de discussions, échanges et arbitrages entre les différents acteurs mobilisés dans la conception du Projet de Service.

Cette phase se conclura par la validation du PdS par la Directrice Générale ainsi que par le Conseil d'Administration.

La boucle de validation

Les trois grandes phases de l'élaboration du Projet de Service se structurent autour d'une méthodologie qui se veut ouverte et qui a à cœur de permettre à tous les acteurs d'échanger et de se prononcer sur le contenu du PdS.

Cette boucle de validation, qui interviendra par trois fois, est au centre de la méthodologie de révision du Projet de Service PJ et se schématise ainsi :



*En cas de besoin d'arbitrage intermédiaire, la chefferie de projet se tournera vers la Directrice Générale qui pourra solliciter le CoDir.

Les instances mobilisées



La chefferie de projet 📌

Composée d'un Directeur d'Antenne et d'une cheffe de service PJ, la chefferie de projet est en charge d'animer les discussions et débats de la Co-Meth.

La Co-Meth 🗨️

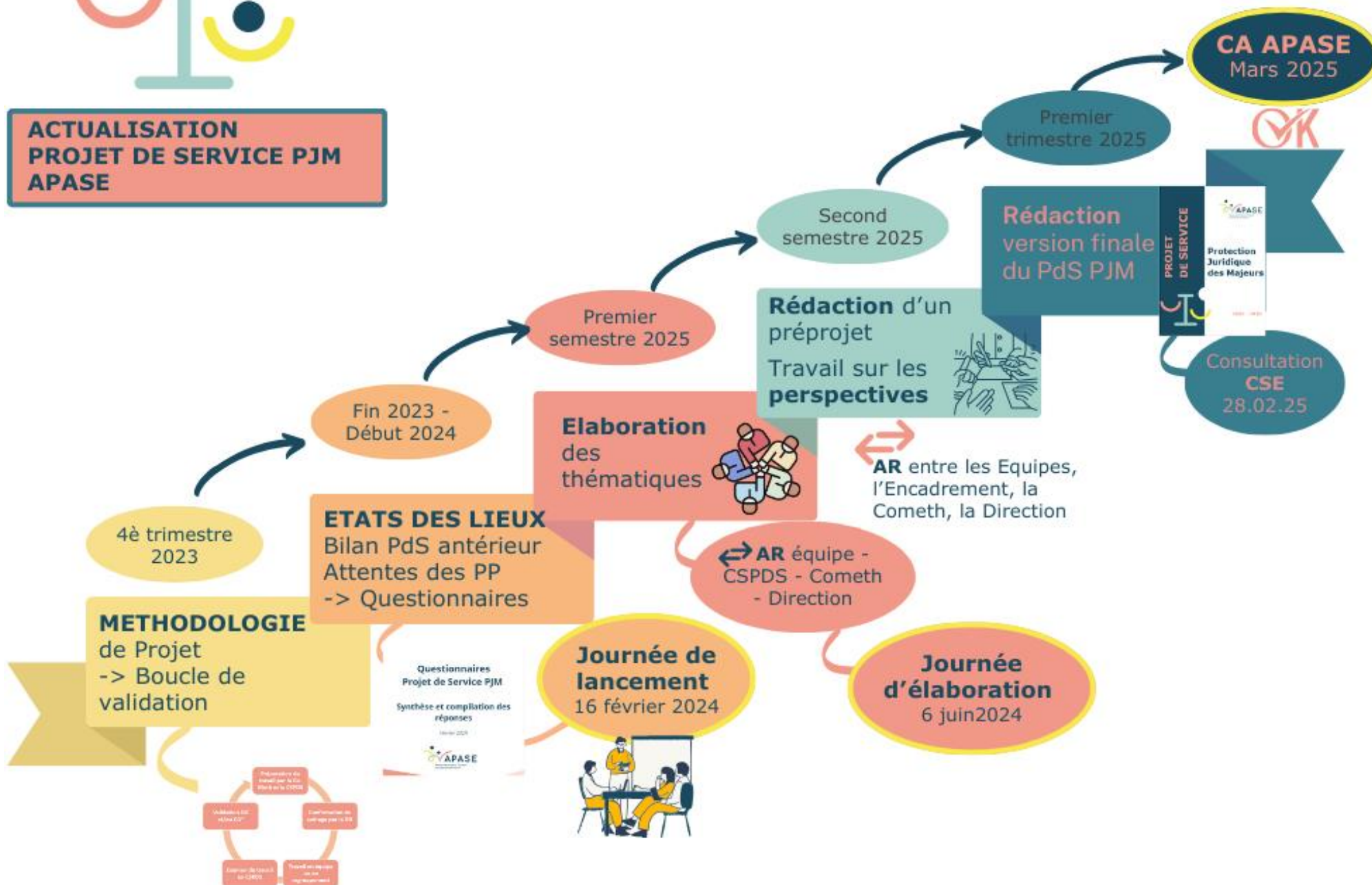
La commission méthodologique (Co-Meth) est au centre du processus d'élaboration du projet de service. Elle atteste de l'effectivité des débats et contributions de l'ensemble des équipes, des territoires, des métiers, des personnes accompagnées ainsi que des partenaires tout au long du processus.

Le CA et la DG 📁

La Directrice Générale intervient à chaque phase pour effectuer des arbitrages et valider certains éléments proposés par la **Co-Meth** à l'issu des travaux collectifs réalisés. Le **Conseil d'Administration** valide le document final.



ACTUALISATION PROJET DE SERVICE PJM APASE



Annexe 2 La mesure d'accompagnement judiciaire

1. Cadre réglementaire de la MAJ

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) s'est substituée à l'ancienne tutelle aux prestations sociales par la loi du 5 mars 2007. Il s'agit d'une mesure d'accompagnement judiciaire ordonnée par le juge des contentieux et de la protection, régie aux articles 495 à 495-9 du code civil.

Durée : la durée maximale de principe est de 2 ans. Elle peut être de 4 ans en cas de renouvellement « *par décision spécialement motivée* » du juge.

Conditions d'ouverture cumulatives :

- La personne met en danger sa santé ou sa sécurité par une mauvaise gestion de ses prestations sociales ;
- Les mesures administratives d'accompagnement social se sont révélées insuffisantes ;
- La personne n'est pas mariée, à condition que les règles attachées à ce statut permettent « *une gestion satisfaisante des prestations sociales de l'intéressé par son conjoint* » ;

La MAJ ne peut être prononcée qu'à la demande du parquet qui en appréciera l'opportunité au regard du rapport des services sociaux.

Fonctionnement :

Le mandataire perçoit les prestations sociales sur un compte ouvert au nom de la personne, règle les dépenses et remet l'excédent à la personne accompagnée.

Le juge peut choisir parmi les prestations perçues par la personne celles qui seront ou non soumises à la MAJ.

Le mandataire exerce une « *action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales* ».

L'exercice de la MAJ est soumis au contrôle du juge des contentieux et de la protection.

Un inventaire de début de mesure et un compte de gestion annuel sont réalisés et adressés au juge.

La personne conserve sa capacité juridique.

Modification et fin de la MAJ :

Le juge peut d'office ou à la demande de la personne protégée, du mandataire ou du Procureur de la République, modifier l'étendue de la mesure ou ordonner sa mainlevée.

La mesure d'accompagnement judiciaire prend fin de plein droit en cas d'ouverture d'une mesure de protection juridique.

2. Exercice de la MAJ à l'APASE

Les MAJ sont des mesures peu prononcées par les juges des contentieux et de la protection ces dernières années sur le territoire d'Ille-et-Vilaine, principalement en raison du relatif faible nombre de mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP) conclues par le Département.

Entre 2019 et 2024, l'APASE a exercé 25 MAJ, et 11 MAJ sont en cours d'exercice en octobre 2024.

Elles sont exercées par le service protection juridique des majeurs de l'APASE.

➤ **Modalités d'exercice de la MAJ**

Le mandataire perçoit les prestations sociales mentionnées dans le jugement d'ouverture sur un compte ouvert au nom de la personne accompagnée, assure le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent budgétaire sur un compte à la libre disposition de la personne accompagnée.

Cette gestion est effectuée dans l'intérêt de la personne en tenant compte de son avis et de sa situation.

Pour cela, le mandataire réalise un budget avec la personne et lui apporte aide et conseil sur sa situation financière et budgétaire.

L'action du mandataire vise l'appropriation progressive, par la personne, de la gestion de son budget : fixation de priorités budgétaires, engagement de dépenses adaptées aux besoins du foyer, recherche de moyens de paiement adaptés, maîtrise de la gestion d'un compte courant.

Cette réappropriation passe par la mise en place d'outils adaptés à chaque personne (cahier de comptes, budget, pointage des relevés de compte...).

Le mandataire accompagne par ailleurs la personne dans la compréhension et la gestion des difficultés l'ayant conduite à mettre sa santé ou sa sécurité en danger par la mauvaise gestion de ses prestations sociales : logement, conditions de vie, endettement, accès aux droits...

Il soutient la personne dans l'identification des professionnels et personnes de son entourage mobilisables notamment pour les démarches relatives au logement, à son accompagnement médicosocial, à son insertion sociale et professionnelle, en matière de santé... Il oriente pour cela la personne vers le droit commun (centre social, CCAS, auxiliaires de vie, SAVS...).

Le mandataire soutient les capacités de la personne à agir dans la résolution de ses difficultés en favorisant son autonomisation progressive et en valorisant ses compétences.

Les notions clés au cœur d'un accompagnement contraint s'appliquent à l'exercice de la MAJ : respect du cadre du mandat, acceptation de la prise de risque, recherche de l'adhésion de la personne à la mesure, négociation concernant les zones de compétences partagées entre la personne et le mandataire, principes de nécessité, proportionnalité, subsidiarité et d'individualisation de la mesure.

L'exercice de la mesure est par ailleurs individualisé et proportionné selon les potentialités de la personne, son environnement, ce qui est important pour elle.

A la différence des mesures de protection juridique, l'altération des facultés mentales médicalement constatée n'est pas une condition d'ouverture de la mesure. Elle peut néanmoins exister et constituer alors une donnée importante de l'accompagnement.

Un DIPM est élaboré avec la personne, qui vient individualiser les objectifs de la mesure et actions envisagées.



En piste de travail : l'élaboration d'un DIPM spécifique aux MAJ

➤ **L'organisation du service**

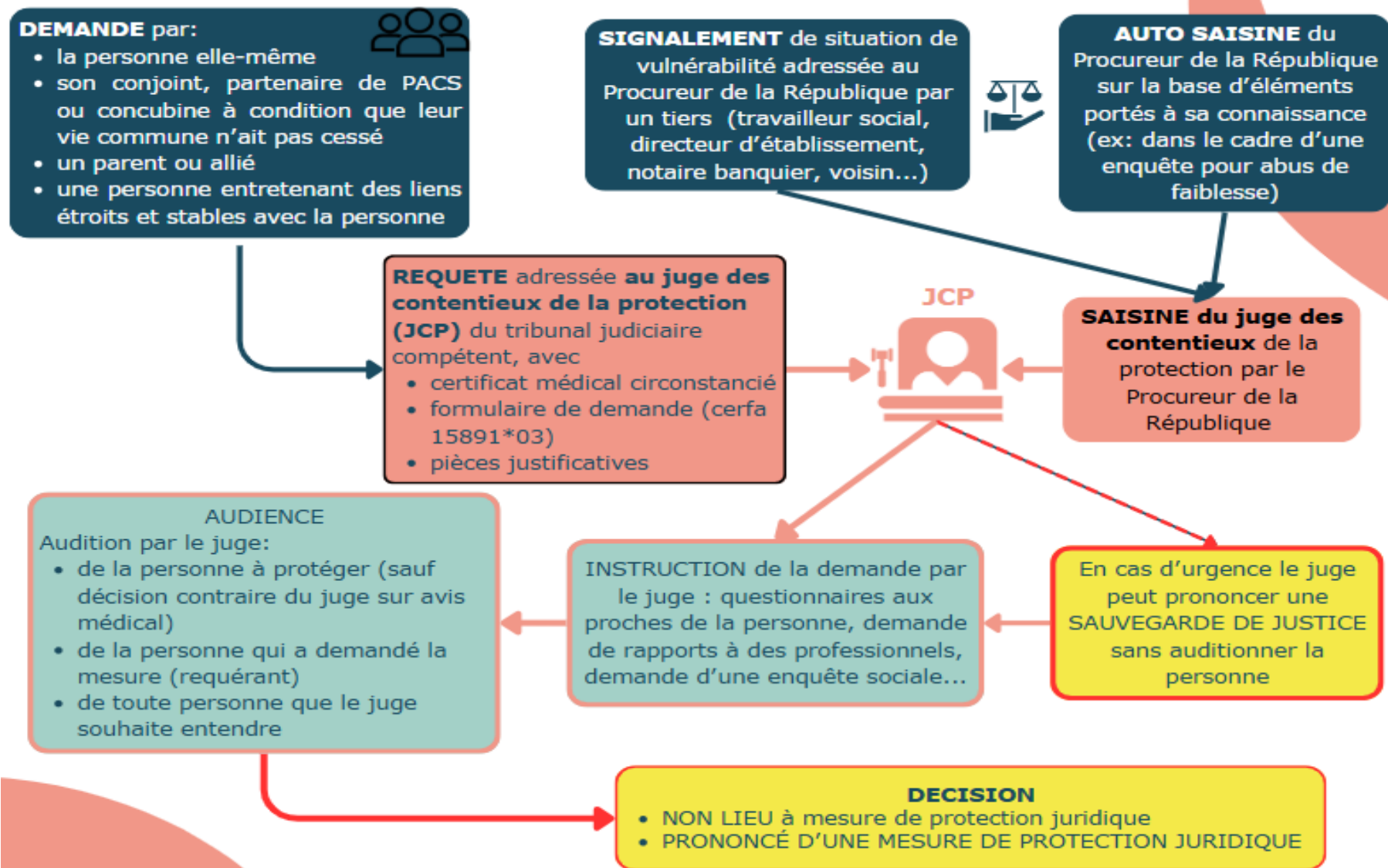
Les MAJ sont exercées par des mandataires judiciaires des différentes antennes de l'APASE en fonction du domicile de la personne, permettant un accompagnement de proximité et une connaissance du réseau partenarial.

Comme les mesures de sauvegarde de justice, de curatelle et de tutelle, elles sont exercées par le trinôme mandataire judiciaire, assistant et comptable.

Annexe 3 Les mesures partagées

	Dans quelles situations	Contenu du mandat	Durée
Subrogé tuteur / curateur <i>Article 454 du code civil</i>	Si le juge l'estime nécessaire	-Surveillance des actes passés par le tuteur ou le curateur - Est informé et consulté par le tuteur ou le curateur chaque fois qu'il envisage d'accomplir un acte grave - Information du juge en cas de constatation de fautes dans l'exercice de la mission du tuteur ou du curateur -Représentation ou assistance de la personne lorsque ses intérêts sont en opposition avec ceux du tuteur ou du curateur ou lorsque le tuteur ou le curateur ne peut agir en raison des limitations de sa mission. -Vérification du compte annuel de gestion puis transmission au juge - Participation à l'établissement de l'inventaire des biens de la personne	Durée de la mesure Sa charge cesse en même temps que celle du curateur ou du tuteur.
Tuteur / curateur ad hoc <i>Article 455 du code civil</i>	En cas d'opposition d'intérêt entre le tuteur/curateur et la personne protégée <u>ou</u> si le tuteur/curateur ne peut pas agir en raison des limitations de sa mission	Assistance ou représentation de la personne protégée pour un acte ou une série d'actes prévus dans l'ordonnance	Jusqu'à l'accomplissement des actes prévus dans l'ordonnance
Co tuteur / curateur <i>Article 447 du code civil</i>	Le juge décide en considération de la situation de la personne protégée, des aptitudes des intéressés et de la consistance du patrimoine à administrer.	Exercice en commun de la mesure de protection Chaque curateur ou tuteur est réputé, à l'égard des tiers, avoir reçu des autres le pouvoir de faire seul les actes pour lesquels un tuteur n'aurait besoin d'aucune autorisation.	Durée de la mesure
Tuteur / curateur adjoint <i>Article 447 du code civil</i>		Gestion d'un ou plusieurs biens Les différents organes de protection désignés sont indépendants et ne sont pas responsables l'un envers l'autre. Ils s'informent des décisions qu'ils prennent.	Durée de la mesure <u>et</u> tant que le bien fait partie du patrimoine de la personne
Tuteur-curateur aux biens / chargé de la protection de la personne <i>Article 447 du code civil</i>		Exerce soit la protection de la personne soit la gestion patrimoniale. Les différents organes de protection désignés sont indépendants et ne sont pas responsables l'un envers l'autre. Ils s'informent des décisions qu'ils prennent.	Durée de la mesure

Annexe 4 En amont d'une mesure de protection juridique



Annexe 5 Mode opératoire relatif au transfert de mesure entre les deux services tutélaires d'Ille-et-Vilaine



Mode opératoire :

Transfert de mesure entre les deux services APASE et ATI

- A réception de l'ordonnance de décharge et si possible en amont, le service initiant la décharge adresse un mail au nouveau service pour l'informer de cette décharge et de la transmission prochaine du dossier et informe des circonstances de cette décharge (le mail sera envoyé en priorité au chef de service (CDS) accompagné du RIB du compte de gestion).
- Le service envoie avec ce premier mail les informations sur les modalités de remise de la libre disposition ainsi que les coordonnées bancaires de la personne afin de réduire au maximum le temps de reprise de la gestion des comptes. En parallèle, nous adressons un courrier à la personne elle-même pour l'informer des mêmes choses. La consigne délivrée à chaque service initiant la décharge est le maintien de la libre disposition ou de la mise à disposition auprès de la banque sur le temps du transfert et ceci jusqu'à ce que le nouveau service prenne le relais.
- Il est organisé un échange entre les deux services pour transmettre oralement les informations concernant cette mesure (spécifier si un contact est prévu entre les MJPM, avec les CDS et, si besoin, entre secrétariats). Il est demandé qu'un échange entre CDS soit effectué notamment pour cibler les modalités particulières à transmettre lors de l'attribution de la nouvelle mesure en interne. Par la suite, lorsque l'attribution est faite, un échange oral est systématisé entre MJPM, qu'il soit physique ou téléphonique, de même que la passation en présence de la personne accompagnée est systématiquement organisée, sauf situation exceptionnelle. En fonction des besoins, un échange ou une rencontre entre secrétariats est possible.
- En lien avec le service comptabilité, un point est fait sur les prélèvements et virements en cours. Il est vérifié que les virements au titre de la libre disposition sont bien maintenus pour éviter toute rupture malgré le changement de service.
- Les différents tiers sont informés par courrier de la décharge et il est demandé aux banques de stopper la télétransmission.
- Le dossier à destination du nouveau service est constitué et contient : les CRG, le tableau de bord des 12 derniers mois, le budget prévisionnel, les derniers relevés de comptes, le listing des comptes et livrets, les pièces administratives (notifications et attestations de droit, contrats en cours) et les pièces juridiques importantes (actes notariés, affaires judiciaires en cours par exemple). Ce dossier est adressé dans un délai maximum d'un mois. Une note d'information est jointe au dossier afin d'informer de la situation globale et des éventuelles affaires en cours. Le dossier de transfert contiendra les documents écrits relatifs au motif de décharge, afin de conserver une trace des incidents.

25/11/2022 - réunion commune APASE/ATI

Annexe 6 Présentation synthétique des métiers de l'équipe du service de PJM à l'APASE

• **Assistant de Protection Juridique des Majeurs (PJM)**

Au sein du trinôme, en collaboration avec le MJPM et le comptable, l'assistant PJM contribue à l'exercice de la mesure judiciaire, confiée à l'APASE, notamment par la réalisation de l'accueil (physique, téléphonique), la gestion des flux de courriers et des dossiers des personnes accompagnées (saisie sur le logiciel, préparation et suivi des demandes de droits, gestion des échéances, rédaction de courriers / requêtes / rapports, classement, archivage).

Il assiste les MJPM et le chef de service dans l'organisation et la continuité de service.

L'assistant PJM participe aux points d'étape du trinôme, aux réunions de l'équipe, aux journées d'antenne et aux travaux associatifs.

Pour précision :

- Selon les antennes, un poste de **secrétaire d'accueil** peut être déployé. Constituant alors le premier point de contact de l'antenne, il assure notamment l'accueil physique et téléphonique des personnes accompagnées et partenaires. Il peut selon les demandes, répondre ou orienter. Il contribue également à la gestion du flux de courriers.
- Un temps de **Chargée de suivi de l'activité PJM**, basée au siège, est dédié à la Protection Juridique des Majeurs. Ce rôle central assure :
 - La gestion administrative : suivi des délégations de pouvoir, gestion des archives, des bons d'achat, des cartes Pro MJPM.
 - La gestion opérationnelle, via le logiciel métier *Proxima* : gestion des comptes utilisateurs, des dossiers des personnes protégées (création, modification, archivage) et production de statistiques.
 - Une interlocution privilégiée avec divers partenaires externes : coordination avec les banques, CAF, MSA, EDF Solidaire, Engie, CPAM, services sociaux, et autres organismes.

• **Comptable Personnes Accompagnées (PA)**

Au sein du trinôme, en collaboration avec le MJPM et l'assistant PJM, le comptable PA contribue à l'exercice de la mesure judiciaire, confiée à l'APASE, en assurant la gestion comptable et financière des personnes accompagnées.

Il réalise notamment les opérations comptables et leur suivi, assure des missions de conseil dans la gestion financière, veille à la conformité des actes comptables et à leur saisie dans le logiciel dédié. Il procède à l'enregistrement, à la mise à jour et à la veille des comptes bancaires des personnes accompagnées. Il indexe les documents comptables, saisit les ordres de paiement vers les tiers et les virements entre comptes de la personne accompagnée, codifie les opérations comptables.

En lien avec le service Accueil GED, qui enregistre les fournisseurs, le comptable PA est le garant de la bonne saisie des informations bancaires pour le règlement des factures.

Il prépare également la partie financière des versements à l'aide sociale et des comptes de gestion (CRG).

Le comptable PA participe aux réunions d'antenne et aux travaux associatifs.

Des réunions d'équipe comptables PA sont organisées par le Coordinateur Personnes Accompagnées, référent technique du service, et par le responsable hiérarchique.

A la différence des assistants PJM et des MJPM qui sont sur les antennes, les comptables PA sont regroupés sur un même lieu. Cette organisation physique et fonctionnelle illustre

le principe fondamental de séparation entre la mission d'ordonnateur et celle de payeur. Aussi, des espaces de travail commun sont organisés entre membres du trinôme (points d'étape, réunions de l'équipe PJM, procédures...) pour soutenir leur collaboration.

Pour précision : le **service comptable du siège de l'association** assure le calcul et l'établissement des facturations relatives à la participation des personnes protégées au coût de leur mesure de protection juridique.

• **Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM)**

Au sein du trinôme, en collaboration avec l'assistant PJM et le comptable PA, le MJPM exerce, par délégation, les mesures de protection juridique des majeurs, confiées à l'association.

Dès l'ouverture de la mesure, le MJPM rencontre la personne, rassemble les informations nécessaires pour répondre aux obligations du mandat, veillant à l'individualisation de la mesure. Il exerce en prenant appui sur les ressources de la personne, son entourage, en mobilisant les acteurs du territoire et l'équipe de PJM.

Dans l'exercice de ses missions, il veille en permanence au respect des droits fondamentaux de la personne, adoptant une démarche pour "protéger sans diminuer".

Le MJPM assure une traçabilité de l'exercice par le journal de l'intervention, les notes et les rapports à échéance. Ces documents, accessibles à la personne protégée et aux membres de l'équipe, contribuent à garantir la continuité de service.

Par ailleurs, le MJPM participe à l'organisation et à l'animation de temps collectifs. Il prend part aux réunions d'équipe, aux journées d'antenne et associatives, ainsi qu'aux instances partenariales liées à la mesure exercée ou à la politique de protection juridique des majeurs.

Pour précision : Afin d'assurer la continuité du service en cas d'absence d'un MJPM et limiter la surcharge de travail des équipes, un poste de Mandataire Soutien peut être mobilisé pour une durée comprise entre 15 jours et trois mois. Rattaché administrativement à son antenne d'origine, ce poste inclut des missions visant à assurer la continuité de service, représenter les personnes protégées, veiller au respect des droits fondamentaux et participer à la formation des nouveaux MJPM.

• **Le service Accueil / GED (Gestion Electronique des Documents)**

En support du trinôme MJPM, assistant PJM et comptable PA, le service accueil / GED constitue une porte d'entrée pour la constitution des dossiers des personnes accompagnées. Le service gère l'arrivée des documents physiques et électroniques entrants concernant les personnes, en veillant à la conformité de leur flux dans le respect des procédures, ainsi que l'accueil physique et téléphonique du siège.

L'ensemble des courriers des personnes accompagnées est adressé et centralisé au siège de l'APASE. Le service accueil / GED réceptionne et trie l'ensemble du courrier, selon des critères définis dans les procédures internes. Les documents papiers sont numérisés et intégrés dans le logiciel métier *Proxima*, avant d'être archivés.

L'équipe indexe également une partie des documents comptables. Sur demande du trinôme, le service accueil / GED saisit et met à jour les informations des correspondants dans *Proxima* et corrige les défauts d'orientation des documents reçus.

Placée sous la responsabilité du Responsable des Systèmes d'Informations, qui encadre également le service comptable PA, le service accueil / GED s'implique activement dans différentes instances. En complément de ses réunions, l'équipe participe à des réunions

communes avec le service comptable PA, aux réunions liées aux procédures, ainsi qu'aux réunions d'antenne. Par ailleurs, le service contribue aux travaux associatifs.

- **Psychologue**

Le psychologue contribue, de sa place, avec le chef de service et le directeur d'antenne, à la compréhension et au soutien du fonctionnement du travail de l'équipe, de sa dynamique et des projets du service.

En réunion, il soutient une mise en discussion des pratiques professionnelles, contribuant à moduler et ajuster l'accompagnement en fonction des spécificités de chaque personne et des situations rencontrées.

Le psychologue conseille et soutient les professionnels dans l'élaboration de leur positionnement, en prenant en compte la nature des mesures. Il est une ressource pour le travail avec les acteurs du soin.

Enfin, il participe aux instances de travail réunissant les cadres de l'antenne et contribue à l'enrichissement de la réflexion au sein de l'association.

- **Chef de service**

Le chef de service a la responsabilité des modalités de mise en œuvre des mesures confiées aux professionnels placés sous sa responsabilité, en s'appuyant notamment sur les orientations des projets de service et associatif.

Il organise la ressource technique nécessaire aux missions et y contribue lui-même. Il anime les collectifs de travail, coordonne le partenariat et veille à l'adaptation continue des procédures.

En outre, le chef de service contribue à la réflexion de l'activité, à l'animation des projets, au recrutement et à l'accompagnement des professionnels ainsi qu'à la gestion de l'antenne et à la mise en œuvre des orientations associatives.

Enfin, pour garantir la continuité des activités de l'APASE, il participe au système de permanences, couvrant les trois secteurs d'activité de l'association.

- **Directeur d'antenne**

Membre de l'équipe de direction, impliqué dans la réflexion stratégique associative, le directeur d'antenne est responsable du pilotage de l'antenne regroupant de 40 à 80 professionnels.

Il supervise les instances de travail, les projets, l'innovation, la qualité des interventions, ainsi que les aspects matériels liés au bon fonctionnement de l'antenne.

Garant de l'adéquation entre les objectifs d'activité et les moyens disponibles, il assure la gestion des ressources humaines et le management de l'encadrement.

Le directeur d'antenne anime également le partenariat politique sur le territoire, veillant à la mise en œuvre des projets de service en cohérence avec les orientations associatives.

Enfin, pour garantir la continuité des activités de l'APASE, le directeur d'antenne participe au système de permanences, couvrant les trois secteurs d'activités de l'association.

Les métiers ici présentés sont membres "directs" du service de protection juridique.

Il est à préciser que les postes de psychologue et de secrétaire d'accueil ne sont pas déployés sur chacune des antennes.

