



PROJET DE SERVICE

2026-2030



ATMP de la DRÔME

Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

Siège et Antennes :

23 rue Paul-Henri Charles Spaak - CS 90901 - 26009 Valence Cedex

8 rue Jean Jaurès – CS 90260 - 26002 Valence Cedex

16 rue de la République – CS 90017 – 26101 Romans Cedex

6 rue Rodolphe Bringer – CS 90166 - 26204 Montélimar Cedex

Table des matières

Introduction	3
<i>Methodologie et calendrier</i>	3
<i>Présentation du service et de son histoire</i>	4
<i>Les valeurs associatives de l'ATMP</i>	5
<i>Nos missions</i>	6
<i>Le contexte législatif.....</i>	8
<i>Les besoins repérés des Personnes Protégées</i>	9
Le Service Mandataire : organisation et fonctionnement	15
<i>Organigramme de l'ATMP de la Drôme.....</i>	15
<i>Qui fait quoi ? Et pour qui ?</i>	16
<i>Les Ressources Humaines</i>	17
<i>Les moyens matériels et techniques</i>	18
Les principes d'interventions.....	19
<i>La promotion de l'autonomie</i>	20
<i>La bientraitance</i>	20
<i>La collégialité</i>	21
<i>Les principes de management.....</i>	21
<i>Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles</i>	22
<i>La participation des personnes protégées.....</i>	22
<i>à la vie du service</i>	22
<i>Le travail partenarial</i>	23
La mise en œuvre des mesures de protection.....	25
<i>L'accueil.....</i>	25
<i>La continuité de service</i>	25
<i>La traçabilité de l'accord de la personne protégée</i>	26
<i>Le travail avec les Juges</i>	26
<i>Le déroulement des mesures de protection</i>	27
Le Service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux de la Drôme.....	36
Le bilan du projet de service précédent.....	37
Les fiches actions	38
Annexe 1	46
Annexe 2	47

Introduction

Dans le cadre de la loi 2002.2 du 2 janvier 2002, le Projet de Service définit les objectifs du service notamment en matière de coordination, coopération, d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement (article L. 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles). Il est établi pour 5 ans et révisé après cette échéance, après consultation des usagers (consultation du conseil à la vie sociale ou autre forme de participation).

Le décret du 02 mars 2024 fixe le contenu minimal du projet de service notamment, les modalités de coordination et de coopération du service avec d'autres personnes physiques ou morales concourant aux missions exercées, la démarche interne de lutte contre la maltraitance, les conditions d'organisation et de fonctionnement du service, les critères d'évaluation et de qualité.

Le Projet de Service s'inscrit dans le Projet Associatif, porté par le Conseil d'Administration et son Président. Dans ce cadre, la Direction agit par délégation du Conseil d'Administration et du Président.

Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes protégées, nous avons mené un travail de clarification et de formalisation des prestations proposées pour améliorer les activités en identifiant les axes de travail pour les cinq années à venir.

Ce projet définit ce que nous voulons faire, et l'organisation qui nous permettra de le faire. Il définit également les modalités d'évaluation que nous prévoyons pour les actions que nous mettrons en place. Notamment, nous chercherons à expliciter et évaluer les effets de notre accompagnement sur les usagers.

Méthodologie et calendrier

Un comité de direction composé de la Directrice, la Référente Qualité, la Responsable Juridique et deux Chefs de service a été constitué. Le CODIR s'est réuni en mai et juillet 2024 afin de faire le bilan du précédent projet de service et organiser le travail de révision de ce dernier.

En juin 2024, l'ensemble des salariés a été sollicité pour participer au Comité de pilotage Projet de Service. Sa composition finale est la suivante : la Directrice, 2 Chefs de Service, la Responsable Juridique, la Référente Qualité, 4 Mandataires à la Protection des Majeurs et 2 Secrétaires d'antenne.

Une première réunion s'est tenue en septembre 2024, le COPIL s'est réuni 5 fois, avec des temps complémentaires de rédaction, jusqu'à la rédaction finale du présent document en juin 2025.

Pour la rédaction de ce projet de service, nous avons tenu compte des résultats de notre évaluation HAS de 2023, du schéma régional de la protection juridique des majeurs 2024-2028, des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des personnes protégées, ainsi que des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS de décembre 2024.

Lors de l'enquête de satisfaction 2024 adressée aux personnes protégées, nous avons joint à cet envoi un courrier afin de recueillir leur volonté de participation à la révision du projet de service. Nous avons obtenu 40 réponses positives. Les personnes protégées ont été associées lors de réunions en avril 2025 sur l'ensemble des sites. Les thèmes travaillés étaient : l'accueil, la participation des personnes protégées à la vie du service, la préservation de l'autonomie et la prévention du risque d'isolement.

De plus les enquêtes de satisfaction auprès des personnes protégées des 3 dernières années confirment un taux de satisfaction assez élevé, ce qui nous paraît indiquer que notre fonctionnement actuel et vers lequel nous tendons au travers de notre Projet de Service correspond à leurs attentes et leurs besoins.

Les membres du COFIL ont travaillé à la rédaction d'une première mouture du document, sous la forme notamment de fiches action qui composent une partie du présent document (voir page 40 et suivantes), pour les actions prioritaires dans notre plan d'amélioration continue.

Sept fiches action ont été identifiées par le COFIL et chaque fiche a fait l'objet d'un travail avec l'ensemble du personnel lors de notre réunion générale du 3 décembre 2024.

Le projet de service a été validé par le COFIL et a ensuite été présenté aux Chefs de service, à l'ensemble des salariés au cours de réunions d'équipe, aux membres du Conseil d'Administration. La version finale de notre Projet de Service découle de ces échanges.

Le Projet de service ainsi formulé est présenté au cours d'une réunion sur sites, et transmis, sous une forme adaptée, aux personnes protégées.

Présentation du service et de son histoire

Initiée en 1972 par l'ADAPEI de la Drôme (Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés) pour faire face à ses propres besoins, l'ATMP, association de type Loi de 1901, a été réactivée le 1er janvier 1990.

Depuis 1990, les agréments ont été annuellement renouvelés jusqu'à la nouvelle habilitation par le Préfet, le 30 juillet 2010, pour une période de quinze ans. Cet arrêté autorise l'ATMP à exercer 1712 mesures de protection (toutes mesures confondues, de la Sauvegarde à la Tutelle) et 138 Mesures d'Accompagnement Judiciaire. Notre agrément a été renouvelé en juillet 2025 pour 15 ans au vu des résultats de notre évaluation de la qualité de la HAS en juillet 2023.

L'ATMP intervient sur l'ensemble du département de la Drôme, et exerce environ 1 600 mesures en 2024, de tous types : Tutelle, Curatelle, Sauvegarde de Justice et Mesure d'Accompagnement Judiciaire. D'autres mesures peuvent aussi nous être confiées, comme les mesures de Subrogé Tuteur, Subrogé Curateur, mesures Ad hoc... Ces mesures sont confiées par les Juges des Tutelles du Tribunal Judiciaire de Valence et des Tribunaux de proximité de Montélimar et Romans.

L'ATMP est représentée au niveau national en tant qu'adhérente à l'UNAPEI et à la FNAT.

Au niveau régional, l'ATMP est membre fondateur et organisateur de l'UTRA PJM (Union Territoriale Regroupant des Associations pour la Protection Juridique des Majeurs), instance garantissant à ses adhérents un partenariat et un soutien technique, une veille permanente sur les textes juridiques et les dispositions réglementaires.

L'UTRA regroupe 24 services de la région Rhône-Alpes-Auvergne, ce qui représente plus de 22 000 personnes protégées et plus de 800 salariés.

Depuis décembre 2005, l'ATMP s'est engagée dans une démarche formelle d'amélioration continue, certifiée par la norme Qualité ISO 9001. La certification a été renouvelée régulièrement, et la transition

sur la nouvelle version de la norme ISO 9001:2015, incluant la gestion des risques, a été validée en septembre 2018. La mise en œuvre de cette méthode de travail au sein du service a facilité la réalisation des évaluations internes, et étayé les observations de l'évaluation externe en 2017 et de l'évaluation de la qualité en 2023. Depuis la mise en place de l'évaluation de la qualité de la HAS, l'ATMP a suspendu son contrat avec INTERTEK mais maintient dans les faits le processus de démarche d'amélioration continue qui reste une référence de travail.

Les valeurs associatives de l'ATMP

Les valeurs associatives de l'ATMP (conformément au Projet Associatif adopté par le Conseil d'Administration du 25 avril 2023) sont **le Respect, la Relation, et le Professionnalisme**. Ces valeurs guident le travail au quotidien, notre Projet de Service définit leur mise en œuvre opérationnelle auprès des personnes protégées.

Notre intervention se situe délibérément à côté et du côté de la personne protégée.

Notre approche repose sur :

Le respect :

- de leur mode de vie et de leur vie privée,
- de la dignité de leur personne, adulte à part entière,
- de la confidentialité des informations qui nous sont confiées,
- de leurs droits spécifiques, personnels et matériels.

La relation :

- grâce à la proximité géographique de nos quatre antennes (Montélimar, Nord Drôme Val de Drôme, Romans et Valence) en cohérence avec le ressort de chaque Tribunal Judiciaire de la Drôme et à proximité des personnes protégées ;
- une amplitude des horaires d'ouverture optimisée ;
- des visites aux fréquences adaptées, non intrusives, en respectant le refus de la personne protégée le cas échéant, y compris en institution : nous nous donnons comme objectif de rencontrer, au bureau ou à domicile, les personnes vivant à domicile en moyenne 6 fois par an, et en moyenne 3 fois par an pour les personnes en institution ;
- associer les personnes protégées à la mise en œuvre de leur mesure, par une information en fonction de leurs capacités, privilégiant l'écoute et le dialogue, la recherche du consentement en veillant à l'adaptation du mandat en fonction de l'évolution de la personne.

Le professionnalisme :

- une réactivité face aux demandes ;
- une continuité de service ;
- une équipe de professionnels diplômés et formés composée de la Directrice, de Chefs de Service, du Responsable Administratif et Financier, de la Responsable Juridique, de Délégués mandataires à la Protection des Majeurs et de personnels Administratifs chargés de l'accueil, du secrétariat, de la comptabilité, du juridique, de l'amélioration continue et métiers de l'informatique ;
- les Délégués mandataires à la protection des majeurs, les Chefs de service, la responsable juridique et la Directrice sont titulaires du CNC (ou en cours de formation), et ont prêté serment devant le Tribunal Judiciaire ;
- des procédures de travail en adaptation constante, et régulièrement validées par vérification par audit et pratique ;
- une veille technique et documentaire ainsi qu'une formation permanente ;
- une pluridisciplinarité interne pour une prise de décision collégiale ;
- un réseau de partenaires extérieurs pour une prise en charge globale de la personne.

La révision du projet de service nous a amené à interroger les professionnels sur la culture de l'ATMP. Les résultats mettent en lumière des points de convergence essentiels.

Il ressort clairement que nous partageons une culture d'entreprise similaire, fondée sur des valeurs communes telles que la bienveillance, le respect et la solidarité. Ces principes sont au cœur de notre engagement envers les personnes protégées.

Nos missions

La Loi N° 2007-308 du 5 mars 2007 a redéfini l'ensemble du dispositif de la protection juridique des personnes vulnérables, notamment en le rattachant à la loi 2002.2 du 2 janvier 2002, régie par les dispositions du CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles).

L'ATMP est un Service Mandataire Judiciaire identifié au I.14° de l'article L 312-1 du CASF : « Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ».

Les Juges des Tutelles mandatent le Service Mandataire pour exercer des mesures de protection à l'égard de personnes « (...) dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté (...) » (**article 425 du Code Civil**).

Les **articles 415 et 425 du Code Civil** définissent les missions du Service à l'égard des personnes protégées :

- **La protection de la personne**
- **La gestion administrative**
- **La gestion budgétaire**
- **La gestion du patrimoine**

L'article 415 du Code Civil précise les objectifs généraux impartis au Service Mandataire : « (...) Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité **l'intérêt de la personne protégée**. Elle favorise, dans la mesure du possible, **l'autonomie** de celle-ci (...) ».

La nature de la mesure est déterminée par le Juge des Tutelles, selon le besoin d'assistance ou de représentation de la personne.

Dans ce cadre, l'ATMP exerce les mesures suivantes :

- **La Sauvegarde de Justice - Art. 433 du Code Civil.**
- **La Curatelle - Art. 440 du Code Civil** : la personne est assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile. La Curatelle peut être **simple, renforcée ou aménagée**.
- **La Tutelle - Art. 440 du Code Civil** : il s'agit d'une mesure de représentation juridique et non plus d'assistance, réservée à des personnes pour lesquelles ni la sauvegarde de justice, ni la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante.

L'ATMP peut se voir confier l'une ou l'autre de ces mesures en qualité de **Curateur ou Tuteur Ad hoc** : En l'absence de Subrogé Curateur ou de Subrogé Tuteur, le Curateur ou le Tuteur dont les intérêts sont, à l'occasion d'un acte ou d'une série d'actes, en opposition avec ceux de la personne protégée ou qui ne peut lui apporter son assistance ou agir pour son compte en raison des limitations de sa mission. **Art. 455 du Code Civil.**

L'ATMP peut être nommée en qualité de **Subrogé** : le Subrogé Curateur ou le Subrogé Tuteur surveille les actes passés par le Curateur ou par le Tuteur en cette qualité et informe sans délai le juge s'il constate des fautes dans l'exercice de sa mission, à peine d'engager sa responsabilité à l'égard de la personne protégée. **Art. 454 du Code Civil.**

De plus, l'ATMP peut être désignée par le Juge des Tutelles pour exercer une mesure inscrite dans le dispositif d'accompagnement social, qui constitue l'un des outils préventifs mis en place par la loi de 2007 :

- **La Mesure d'Accompagnement Judiciaire – Art. 495 du Code Civil** : son objectif est de mener une action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales, auprès de personnes majeures bénéficiant de prestations sociales, dont la santé ou la sécurité est compromise en raison des difficultés à gérer leurs ressources.
La personne conserve l'ensemble de ses capacités civiques.
Au sein de l'ATMP, elle est exclusivement confiée à des Délégués titulaires d'un diplôme de travailleur social.

La durée ainsi que les modalités de renouvellement sont définies pour chacune de ces mesures.

L'ATMP peut également être choisie dans le cadre du **Mandat de protection future - Art. 477 du Code Civil** : « Toute personne majeure ou mineure émancipée ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle ou d'une habilitation familiale peut charger une ou plusieurs personnes, par un même mandat, de la représenter pour le cas où, pour l'une des causes prévues à l'article 425 [du Code Civil], elle ne pourrait plus pourvoir seule à ses intérêts ».

Le contexte législatif

La protection juridique des majeurs est définie par la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007, applicable par décret au 1^{er} janvier 2009, modifiée par la loi n°2015-177 du 16 février 2015 et la loi 2019-222 du 23 mars 2019. Les mesures doivent exclusivement être prononcées au regard de trois principes (**Art. 428 du Code Civil**) :

- **Nécessité.** Une altération des facultés de la personne doit être constatée par expertise médicale pour le prononcé d'une mesure de protection, sous peine de nullité.
- **Subsidiarité.** L'interpellation du judiciaire intervient après toute autre forme d'intervention (régimes matrimoniaux, mandat de protection future...).
- **Proportionnalité.** La « gradation » de la mesure doit être adaptée aux difficultés et aux besoins de la personne, à ses capacités.

Une mesure de protection est limitée dans le temps (de 5 à 10 ans), **Art. 441 du Code Civil**, et peut être renouvelée pour une durée n'excédant pas 20 ans (**Art. 442 du Code Civil**) après une nouvelle évaluation médicale, sous peine de caducité.

La loi de 2007 rattache les SMJPM à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Ce double cadre légal instaure une double mission pouvant parfois sembler antinomique : protéger et accompagner vers l'autonomie. La profession a évolué de l'action dans le seul intérêt de la personne vers une pratique orientée par la recherche de l'expression et la prise en compte de la volonté de la personne.

Le code civil pose le principe selon lequel l'individu évolue en tant que sujet autonome et indique qu'une des finalités de la mesure de protection juridique est de favoriser autant qu'il est possible l'autonomie de la personne. « L'objectif de la mesure est d'agir dans une visée de rétablissement, de consolidation ou de développement d'une autonomie suffisante pour faire évoluer la mesure de protection, voire la lever si elle ne devient plus nécessaire » (RBPP HAS 12.2024).

L'ATMP dispose des outils de la loi 2002-2 :

- **La charte des droits et libertés, la notice d'information** ainsi que **le règlement de fonctionnement** sont remis lors de la première rencontre à l'ouverture de la mesure (dans un format développé ou un format Facile à Lire et à Comprendre - FALC, selon les capacités de la personne). Ces documents posent le cadre général d'intervention et les obligations réciproques.
- **Un Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM)** est établi pour chaque personne protégée au cours de la période d'ouverture de la mesure. **Un avenant** lui est annexé chaque année, afin de suivre l'évolution de la situation, et définir, avec la personne, ses projets et les moyens à mettre en œuvre pour l'accompagner, dans le cadre de la mesure de protection. Cet outil participe à l'individualisation du suivi de chaque personne. Le cas échéant, une décision d'impossibilité est posée entre le Délégué et le Chef de Service, et réexaminée chaque année.

- **La consultation des usagers** est ancrée dans les habitudes de l'ATMP depuis la mise en œuvre de la démarche qualité dès 2005. Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée, sur des thématiques différentes, permettant aux personnes protégées de s'exprimer sur leur perception de la qualité de nos prestations, et émettre des suggestions sur le fonctionnement du service. Lors de moments organisés par notre service, les personnes protégées ont pu témoigner de leur vécu concernant la mesure de protection (conférence, portes ouvertes, inauguration, semaine de la protection juridique ...). Nous souhaitons améliorer leur participation à la vie du service, thème repris dans une des fiches action (fiche action N° 1).

Les besoins repérés des Personnes Protégées

Le vieillissement, la maladie, le handicap, les accidents de la vie sont autant de causes qui peuvent rendre chacun d'entre nous vulnérable, au point de ne plus pouvoir agir seul dans son intérêt. A ce jour, la France compte près d'un million de personnes en mesure de protection. Le nombre de personnes bénéficiant d'une mesure de protection augmente régulièrement et cela depuis plusieurs années.

Le Schéma Régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales Auvergne-Rhône-Alpes 2024/2028 constate que :

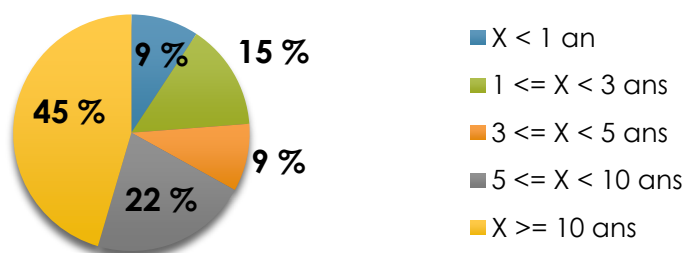
- ✓ Les personnes âgées et en situation de handicap sont surreprésentées parmi les personnes protégées.
- ✓ Une proportion importante de personnes protégées a de faibles ressources (9 personnes sur 10 disposent d'un revenu inférieur au SMIC, majoritairement leurs ressources sont essentiellement des prestations de la CAF et des minimas sociaux).
- ✓ Une population de personnes âgées plus importante que celle des moins de 20 ans et un taux de dépendance supérieur au niveau national en AURA.

La typologie des personnes protégées suivies par l'ATMP de la Drôme au 31/12/2024

✓ Ancienneté de prise en charge au 31/12/2024 :

Ancienneté de prise en charge au 31/12/2024						
	X < 1 an	1 <= X < 3 ans	3 <= X < 5 ans	5 <= X < 10 ans	X >= 10 ans	TOTAL
Tutelle	45	88	49	88	255	525
Curatelle	75	124	87	240	445	971
MAJ	0	0	0	0	0	0
Sauvegarde	17	1	0	0	1	19
Autres mesures	9	16	10	11	15	61
TOTAL	146	229	146	339	716	1 576
%	9 %	15 %	9 %	22 %	45 %	100 %

Ancienneté de prise en charge au 31/12/2024



Les données ci-dessus font apparaître que les tranches des mesures dont l'ancienneté est inférieure à 3 ans est de l'ordre de 24 % et celles de plus de 10 ans sont stables. **Les mesures de plus de 5 ans demeurent largement majoritaires, 67 % en 2024.**

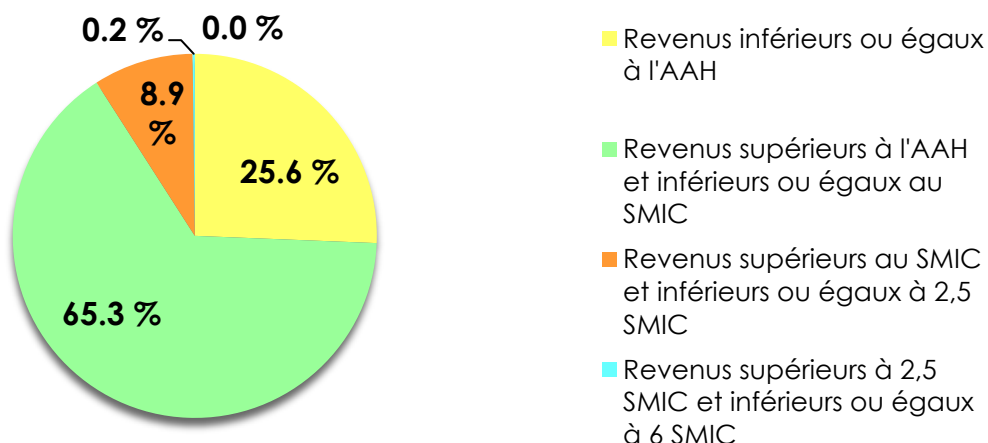
Ces proportions sont stables depuis plusieurs années.

✓ **Par niveaux de ressources au 31/12/2024 :**

Au 31/12/2024	TRANCHES DE REVENUS MENSUELS (€)					
Mesures	Revenus inférieurs ou égaux à l'AAH	Revenus supérieurs à l'AAH et inférieurs ou égaux au SMIC	Revenus supérieurs au SMIC et inférieurs ou égaux à 2,5 SMIC	Revenus supérieurs à 2,5 SMIC et inférieurs ou égaux à 6 SMIC	Revenus supérieurs à 6 SMIC	Total
Tutelle	101	367	54	3	0	525
Curatelle Simple	44	8	3	0	0	55
Curatelle Renforcée	219	621	76	0	0	916
Sauvegarde	15	3	1	0	0	19
MAJ	0	0	0	0	0	0
Tutelles aux biens	8	19	4	0	0	31
Curatelles aux biens	5	11	2	0	0	18
Subrogé	12	0	0	0	0	12
Total	404	1 029	140	3	0	1 576

Valeurs de référence 2024 : AAH = 12 058,56 - SMIC (brut) = 21 272,80

Niveaux de ressources des dossiers au 31/12/2024



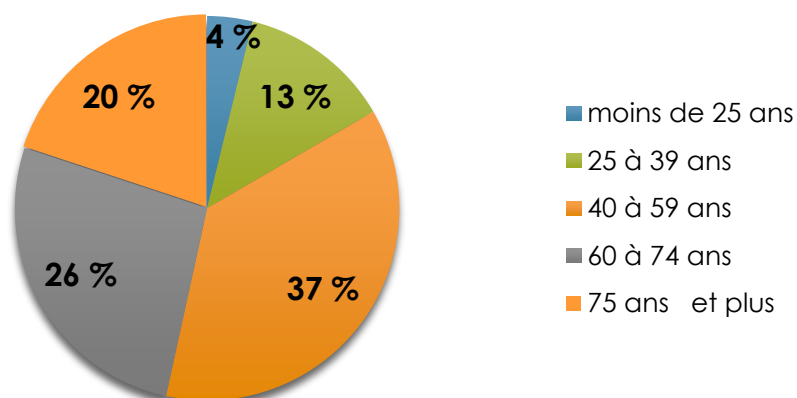
Nous constatons une nouvelle fois que le nombre de personnes protégées qui nous sont confiées ayant des ressources inférieures au SMIC est de **91 %**.

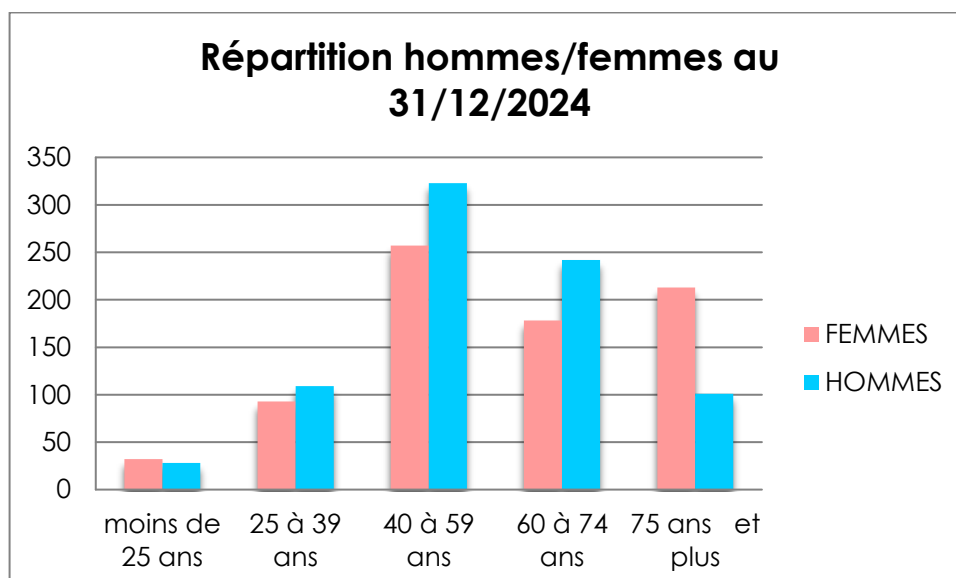
✓ Par tranche d'âge.:

La tranche d'âge des 40-74 ans représente 63 % des personnes suivies, majoritairement des hommes.

2024	moins de 25 ans	25 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et plus	TOTAL
FEMMES	32	93	257	178	213	773
HOMMES	28	109	323	242	101	803
TOTAL	60	202	580	420	314	1 576

Âge des personnes suivies au 31/12/2024



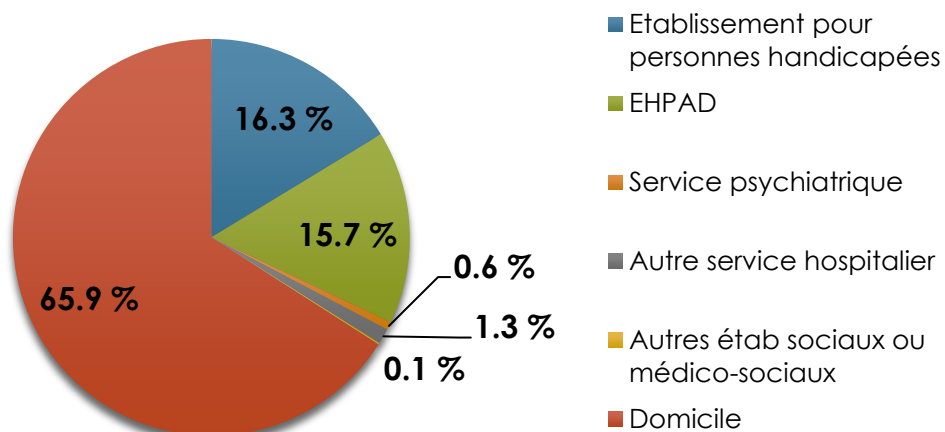


La tranche d'âge des personnes protégées de plus de 60 ans est stable. Elle représente 47 % des personnes suivies. Les autres tranches d'âge restent dans les mêmes proportions. Sur les trois dernières années la proportion hommes-femmes reste la même, toujours un peu plus d'hommes que de femmes sont sous mesure de protection à l'ATMP de la Drôme.

✓ **Par prise en charge institutionnelle :**

Répartition Etablissement/Domicile au 31/12/2024	Nature de la mesure					Total
	Curatelle	Tutelle	MAJ	Sauvegarde	Autres (tut aux biens...)	
Etablissement pour personnes handicapées	83	155	0	0	19	257
EHPAD	62	171	0	3	12	248
Service psychiatrique	3	7	0	0	0	10
Autre service hospitalier	11	8	0	1	0	20
Autres étab sociaux ou médico-sociaux	2	0	0	0	0	2
Sous-Total	161	341	0	4	31	537
Domicile	809	185	0	15	30	1 039
Total	970	526	0	19	61	1 576

Répartition Etablissement/Domicile au 31/12/2024



Les personnes bénéficiant d'une mesure de tutelle sont majoritairement accueillies en établissement d'hébergement pour personnes âgées ou personnes handicapées. Inversement, les personnes sous mesure de curatelle vivent en majorité à domicile.

Les proportions restent assez stables. 66% des personnes protégées que nous suivons sont à domicile, ce qui est supérieur à la moyenne nationale.

Les orientations et axes de travail du schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs Auvergne Rhône-Alpes 2024-2028 en direction des personnes protégées sont :

- Renforcer la qualité de prise en charge par une amélioration de l'implication et de la participation réelle des usagers un renforcement de leur place d'acteur
- La fréquence des visites
- La continuité de la prise en charge
- L'accessibilité
- La recherche d'autonomie pour la personne protégée notamment au regard du DIPM
- La prise en charge des situations complexes.

L'ATMP s'inscrit dans les actions prévues au Schéma :

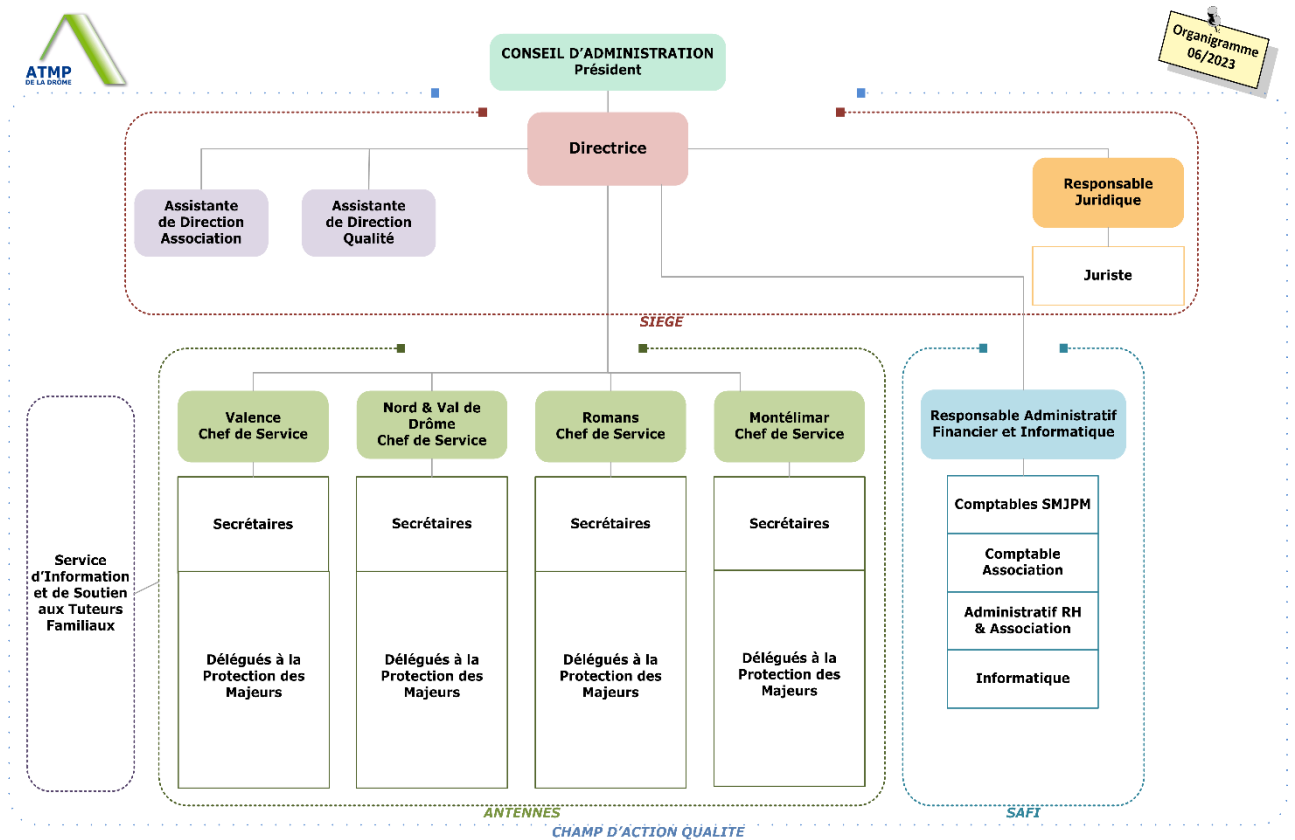
- Le nombre et la nature des contacts avec les personnes protégées sont transcrits sur notre logiciel métier, et suivi par un indicateur depuis de nombreuses années.
- La mise en œuvre d'un projet expérimental concernant les situations complexes, en collaboration avec les deux autres services mandataires drômois. Ce dispositif a pour objectif de prendre en charge les personnes à potentiel dangereux bénéficiant d'une mesure de protection, afin de limiter les risques de passage à l'acte violent de ces personnes et également prévenir les risques de maltraitance institutionnelle envers elles.
- Une commission interne appelée Commission Sécurité Situations Complexes composée de représentants de chaque antenne et de différents métiers. Cette commission se réunit 3 fois par an, analyse les incidents signalés, travail sur les sujets tels que l'accueil, les astreintes, la

bienveillance et la maltraitance. Elle se réunit également, de manière exceptionnelle, à la demande de tout professionnel qui souhaite évoquer une situation complexe.

Le Service Mandataire :

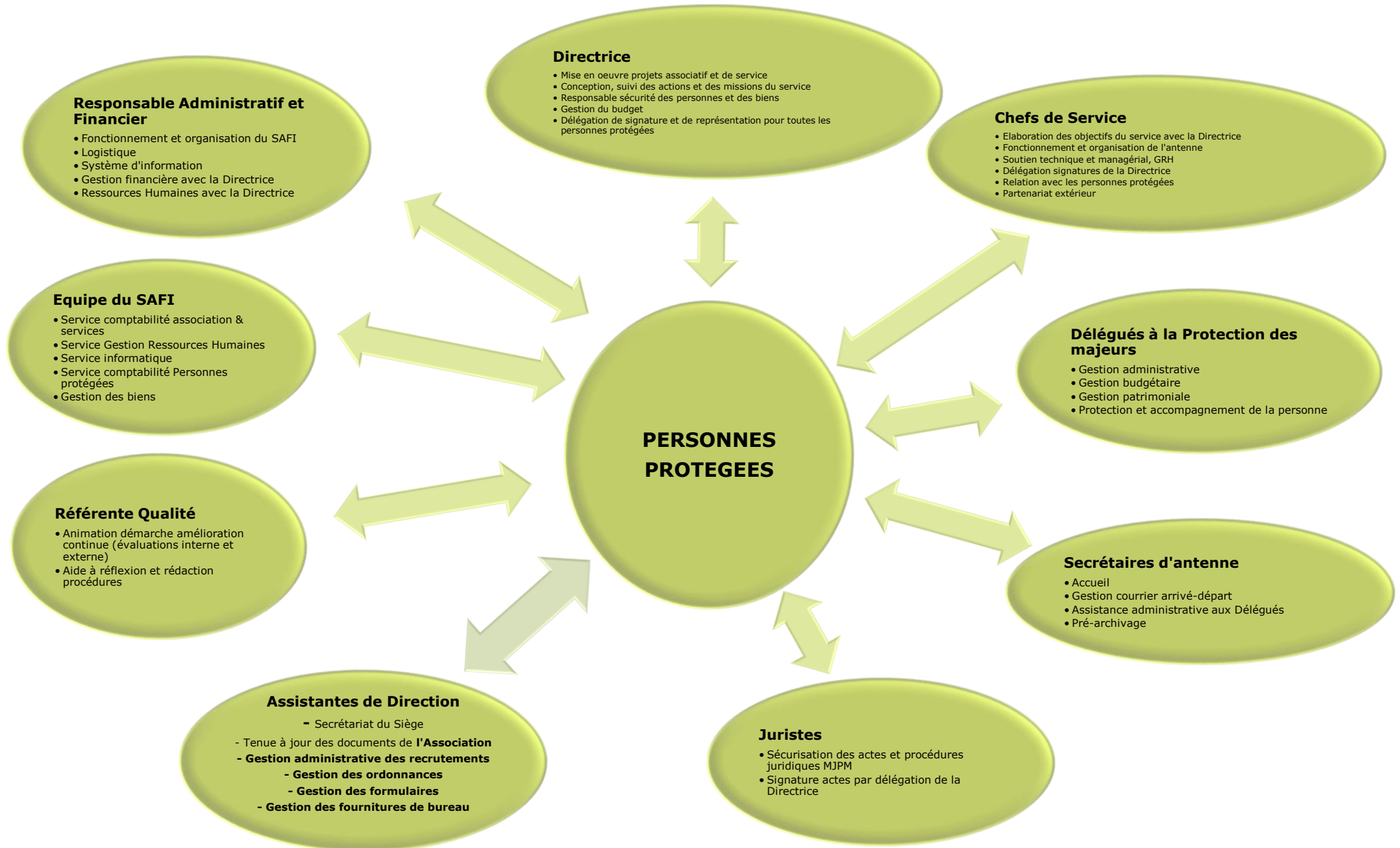
organisation et fonctionnement

Organigramme de l'ATMP de la Drôme



Le Conseil d'administration est composé de bénévoles, élus par assemblée générale. Sous l'impulsion du Président, et en lien avec la Directrice, il fonctionne notamment sous la forme de commissions : la commission de surveillance (vérifier par sondage la qualité du suivi réalisé par les équipes), et la commission éthique (avis consultatif sur des situations délicates).

Qui fait quoi ? Et pour qui ?



Les Ressources Humaines

Les effectifs : L'ATMP compte 68 salariés au 31/12/2024

Les ETP au 31/12/2024 :

	Délégués	Secrétariat & Administratifs	Cadres	Total
Nombre de salariés	36	25	7	68
Nombre en ETP BE2024	31,95	21,4	6,65	60
Nombre en ETP CA2024	32,25	21	6,55	59,8
Temps Plein (nombre)	19	18	5	42
Temps Partiel (nombre)	17	7	2	26

L'âge moyen des salariés de l'ATMP de la Drôme est de 46,5 ans. 28 salariés se trouvent dans la tranche d'âge des 20-40 ans, 11 dans la tranche d'âge des 40 ans-50 ans et 29 dans celle des plus de 50 ans. L'ancienneté moyenne est de 13 ans.

Le recrutement

Les professionnels sont recrutés d'après leur niveau de formation et leurs expériences professionnelles. Les entretiens de recrutement sont réalisés par 2 jurys composés des membres de la direction. Un parcours d'intégration permet un accompagnement ajusté au besoin du nouveau salarié, des bilans réguliers pendant la période d'essai permettent de valider cette dernière.

La formation professionnelle

Nous avons la volonté de maintenir nos efforts de formation des salariés.

Les orientations de formations sont de soutenir les demandes de formations qualifiantes, de continuer les cycles de formations, entre autres, dans les domaines en relation avec le métier de Délégué Mandataire à la Protection des Majeurs, des formations juridiques et en gestion de patrimoine. Permettre des formations en management pour l'encadrement et également des formations envers le personnel administratif. Mettre en œuvre la formation des nouveaux salariés, notamment par l'obtention du Certificat National de Compétence MJPM et prochainement la licence professionnelle de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

La formation continue vise à renforcer les compétences des professionnels afin d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes protégées. Des sensibilisations/formations seront dispensées régulièrement sur des thèmes en lien avec leurs missions (fiche action N°5) afin d'améliorer les postures professionnelles et la qualité de l'accompagnement, sécuriser les parcours et prévenir les risques, enfin optimiser l'organisation et l'efficacité des interventions.

Les conditions de travail et la qualité de vie au travail

Nous devons répondre et veiller à la sécurité et à la santé des salariés au travail en collaboration avec le CSE. Nous devons permettre l'adaptation des postes de travail afin de prévenir et de lutter contre les troubles musculo-squelettiques liés aux postes de travail sédentaires, de travail de bureau et suite aux préconisations faites par le médecin du travail.

Nous veillons également à l'amélioration des conditions d'hygiène, et à la mise en œuvre d'actions de prévention pour la qualité de vie au travail.

L'enquête menée en 2024 auprès des professionnels relève que la majorité estime qu'il y a un bon esprit d'équipe, une autonomie dans le travail et un soutien dans la prise de décision.

Dans le but de maintenir et améliorer la qualité de vie au travail nous prévoyons ce sujet (fiche action N° 4).

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels identifie des risques tels que l'usure professionnelle et les risques psychosociaux. Des actions de formations, de prévention sont élaborées.

Le DUERP est révisé annuellement avec les membres du CSE.

Les moyens matériels et techniques

➤ Les locaux

	Siège	Antenne VALENCE	Antenne NORD DROME VAL DE DROME	Antenne ROMANS/ISERE	Antenne MONTELIMAR
Adresse	23 rue Paul-Henri Charles SPAAK CS 90901 26009 VALENCE CEDEX	8 rue Jean Jaurès CS 90260 26002 VALENCE CEDEX	23 rue Paul-Henri Charles SPAAK CS 90901 26009 VALENCE CEDEX	16 rue de la République CS 90017 26101 ROMANS CEDEX	6 rue Rodolphe Bringer CS 90166 26204 MONTELIMAR CEDEX
Situation	Bus à proximité accès proche centre-ville	Proche centre- ville bus proximité	Bus à proximité accès aux secteurs d'intervention concernés.	Centre-ville proche gare SNCF et boulevard central	Centre-ville proche gare, bus à proximité
Statut	Propriétaire	Locataire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire
Accessibilité	1er étage avec escalier	RDC avec rampe d'accès électrique pour fauteuil roulant	Plain-pied	Plain-pied	Plain-pied

- **Le service informatique** : l'ATMP met à disposition de l'ensemble des salariés des applications informatiques ajustées à l'activité (logiciels métier, Gestion Electronique des Documents, bureautique, messagerie, intranet, sécurités informatiques, téléphonie, badges, impression) et veille sur l'amélioration de ces outils tant logiciels que matériels.

Une équipe composée de membres de l'équipe du service administratif financier et informatique (SAFI) est identifiée pour gérer l'informatique au sein du Service. Son objectif est d'accompagner les utilisateurs dans les différentes applications (logiciel métier, Gestion Electronique des Documents, bureautique, messagerie...) : conseil, formation, assistance.

Cette équipe administre l'infrastructure des matériels informatiques et bureautiques (surveillance, sécurité, sauvegardes, paramétrage...), en relation avec les prestataires informatiques externes dès que besoin.

La sécurisation du système d'information s'appuie sur :

- une politique de mot de passe pour les accès aux sessions et aux applications
- des sauvegardes quotidiennes automatisées et externalisées
- une protection par pare-feu vis-à-vis de l'extérieur
- l'équipe dédiée sensibilise les utilisateurs à la vigilance nécessaire à la pratique informatique

De plus, des actions de sensibilisation sont réalisées par le Délégué à la protection des données concernant les problèmes liés à la cybersécurité. L'ATMP dispose également d'une charte informatique communiquée à l'ensemble du personnel.

- **Des adhésions ou conventions avec divers organismes** ou experts pour des appuis et conseils extérieurs (UTRA PJM, conseil juridique, prestataires informatique...).
- **Un logiciel métier** incluant une GED (Gestion Electronique des Documents) nous permet de sécuriser et rendre plus performante notre action quotidienne auprès des personnes protégées.
- **Un véhicule de service par antenne** et un vélo sur l'antenne de Valence.
- **Des téléphones portables** et un **appareil photo** sur chaque antenne.
- **Un ordinateur portable** pour chaque salarié.
- **Des conventions avec quatre banques différentes** pour garantir le choix (multibancarité) aux personnes protégées pour la gestion de leur argent, et tendre à la conservation du compte de la personne avant l'ouverture de la mesure.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Nous avons effectué les déclarations nécessaires auprès de la CNIL. Depuis 2019, nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) mutualisé avec d'autres adhérents de l'UTRA.

A cet égard, les personnes protégées ont un droit d'accès à leur dossier et cette information leur est communiquée dans la notice d'information, remise à l'ouverture de la mesure.

Les principes d'interventions

Ces principes sont nécessairement en interaction les uns avec les autres. Le fil conducteur en est **l'individualisation de l'accompagnement**, au travers des outils de la loi de 2002.2, des compétences professionnelles des salariés, de la philosophie des équipes, guidant les réflexions autour de l'accompagnement.

La promotion de l'autonomie

Elle démarre par une prise en compte de la parole de la personne protégée. Nos missions d'orientation, d'information et de conseil sont réalisées en stimulant la personne pour :

- qu'elle continue de faire ce qu'elle sait faire (au minimum) dans la gestion de ses affaires,
- voire développe des capacités à faire plus.

Le maintien de la citoyenneté des personnes protégées est visé (usage du droit de vote, inclusion dans les dispositifs de droit commun...).

Nous maintenons nos efforts en matière de sensibilisation et de formation des professionnels à la préservation de l'autonomie et à la prévention de l'isolement (fiche action N° 3).

La bientraitance

C'est une démarche volontariste, institutionnelle, d'amélioration continue des pratiques auprès des personnes vulnérables. Elle est un point de vigilance incontournable dans la prévention de toute forme de maltraitance.

En 2022, la Commission Nationale de Promotion de la Bientraitance et de lutte contre les maltraitances établit une définition de la maltraitance :

«Il y a maltraitance d'une 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, et/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 situations».

Le terme fait écho à celui de maltraitance qui est, selon le Conseil de l'Europe une « violence se caractérisant par tout acte ou omission par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, à la liberté d'une autre personne, ou s'il compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

En ce sens, la bientraitance est une démarche positive, qui garde la mémoire du risque (de maltraitance).

Dans cet esprit, l'ATMP vise à promouvoir :

- le respect de la liberté des droits fondamentaux des personnes vulnérables,
- le respect de leur dignité,
- le respect de la prise en compte de leurs besoins et de leurs attentes.

Les mesures de protection peuvent être un rempart à ces situations de maltraitance.

L'ATMP, en partenariat avec d'autres intervenants sociaux, s'est dotée d'outils spécifiques permettant notamment de qualifier une situation de maltraitance et de la signaler au Parquet.

L'ATMP met en place des moyens adaptés pour prévenir les risques de maltraitance en interne :

- Formations régulières
- Référente Bientraitance depuis 2023

- Commission Sécurité Situations complexes (3 fois par an)
- Analyse de la pratique mensuelle pour toutes les équipes par un intervenant extérieur
- Accompagnement psychologique individuel ou par équipe sur demande, pour des situations spécifiques
- Mise en place de grilles d'indicateurs de maltraitance, auto évaluation de sa pratique
- Protocole sur la politique de bientraitance et plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance
- Suivi des insatisfactions, des réclamations, des événements indésirables graves
- Commission éthique
- Commission de surveillance

La collégialité

Pour toute prise de décision difficile, qui pose un problème d'ordre éthique (fixation de budget, choix du logement...), ou face à une situation complexe, afin de garantir les principes de bientraitance et d'équité, le Délégué pourra solliciter le Chef de Service, et le cas échéant, une commission pourra se réunir (Directrice, Juriste, membres de la commission sécurité situations complexes, collègues...), composée en fonction de la question abordée et de l'urgence du problème.

Une commission « situations complexes » est organisée, ayant pour mission d'être force de proposition des modalités d'accompagnement des situations difficiles.

Les principes de management

L'équipe de Direction de l'ATMP est composée d'une Directrice, d'un Responsable Administratif et Financier, de quatre Chefs de Service (un par antenne), d'une Responsable Juridique.

Tous participent à une analyse de la pratique portant sur l'accompagnement managérial.

Le rôle des Chefs de service est essentiellement de la régulation du travail collectif, au service de l'organisation. Ils veillent à la continuité de service, établissent les bilans de dossier, soutiennent et accompagnent les Délégués à la protection des majeurs, dans l'objectif du meilleur service rendu aux personnes protégées.

Le management s'appuie sur des principes de management participatif. Le management participatif est un mode de gestion dans lequel le manager implique ses collaborateurs dans le processus de prise de décision. Le manager reste décisionnaire final, mais il consulte l'équipe, sollicite des idées, écoute les suggestions et cherche à créer un climat de confiance et d'engagement. Ce type de management favorise la motivation, la responsabilisation et le sentiment d'appartenance. Il s'appuie sur l'expertise des personnes opérationnelles pour prendre les décisions les plus ajustées aux objectifs de travail.

Les résultats de l'enquête menée auprès des professionnels en 2024 montrent que la majorité pensent que le management actuel favorise la coopération et l'échange d'idées entre les professionnels. Ils estiment être sollicités pour connaître leurs opinions et leurs suggestions.

Autre point d'appui du management est le management de la qualité. La Direction a fait le choix, dès 2002, de formaliser la dynamique d'amélioration continue présente au cœur du service depuis sa création en se dotant d'une méthode de travail permettant d'obtenir le meilleur service rendu aux personnes protégées, la certification norme ISO 9001:2015.

Les objectifs :

- Harmoniser les pratiques pour garantir au maximum un accompagnement équitable sur l'ensemble du SMJPM
- Simplifier les façons de faire ou les rendre lisibles par chacun des acteurs
- Sécuriser les pratiques

L'action concrète est guidée par des processus, des procédures et des instructions plus techniques pour tous les aspects de la gestion de la mesure et de la gestion du service (Ressources Humaines...). Ces procédures sont constamment mises en conformité avec les obligations légales, les changements de fonctionnement, les suggestions, les dysfonctionnements constatés... et permettent à tous les salariés de savoir qui doit faire quoi et comment, en fonction des situations rencontrées. Leur mise en œuvre est vérifiée par sondage (audit interne ou questionnaire direct), permettant d'ajuster les écrits à la pratique, ou l'inverse, selon l'objectif retenu.

Cette méthode nous permet de satisfaire aux obligations de l'évaluation interne et de l'évaluation externe : recueil de la parole des personnes protégées sur leur satisfaction vis-à-vis de notre service (enquête de satisfaction, recensement des courriers de satisfaction et d'insatisfaction...), contrôles et suivis des points nécessaires à la bonne qualité du service rendu (indicateurs)...

Chaque salarié participe nécessairement à l'amélioration continue au travers de son travail quotidien, en faisant remonter à la Direction ses suggestions ou les dysfonctionnements qu'il constate, en participant aux groupes de travail du plan d'action qualité.

L'équipe de Direction met en œuvre et évalue le plan d'actions d'amélioration selon plusieurs méthodes : groupe de travail (chaque équipe ou inter-équipe), sondage, suivi des indicateurs...

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

Pour la mise en œuvre des missions légales qui nous sont confiées, nous appuyons nos pratiques sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) éditées par la HAS (Haute Autorité de Santé), notamment les recommandations du 03 décembre 2024 « accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique ».

Ces recommandations sont évoquées pendant la période d'intégration d'un nouveau salarié, puis revues en réunions (réunion d'équipe, réunion générale...). Elles figurent dans les référentiels du Service, sur le portail interne. Les recommandations de 2024 ont été présentées dans chaque équipe au premier semestre 2025. Les recommandations sont prises en compte dans la mise en place des procédures internes et chaque groupe de travail démarre sa réflexion sur la base des RBPP applicables sur le thème. Ainsi les équipes s'approprient ces recommandations dans leur travail au quotidien.

La mise en place des RBPP est évaluée au travers des indicateurs qualité (annexe N° 2).

La participation des personnes protégées à la vie du service

La participation de la personne protégée au fonctionnement du service est un droit et non une obligation.

Le but de cette participation est d'adapter nos pratiques, notre organisation et notre fonctionnement aux besoins des personnes.

Nous mettons différents moyens à disposition des personnes : enquêtes de satisfaction, boîte à idées, questionnaires, entretiens, portes ouvertes, concertations... Les formes de communication sont adaptées afin de favoriser les échanges, le dialogue et le lien social.

Dans le cadre de la révision du projet de service, nous avons organisé des réunions avec les personnes protégées volontaires. Un des thèmes abordés était leur participation à la vie du service. Les suggestions proposées lors de ces rencontres (cf annexe 1 bilan des rencontres avec les personnes protégées) seront étudiées lors du travail prévu dans la fiche action N° 1.

Nous pourrions mesurer l'impact de la prise en compte de la participation grâce à l'évolution de nos pratiques en regard des propositions formulées par les personnes protégées.

Le travail partenarial

La famille

Notre nomination est la conséquence de l'absence d'une prise en charge par les familles.

Nous pouvons être en contact régulier avec les familles, dans le respect des souhaits de la personne protégée (qui peut refuser). Nous pouvons associer la famille à l'accompagnement de la personne, dans la limite des intérêts de celle-ci.

Les partenaires professionnels

Notre objectif est d'organiser un travail en collaboration auprès de la personne protégée, avec les partenaires sociaux et médico-sociaux (CMP, SAVS, CMS, CCAS, SAMSAH, REMAID, DAC...) ainsi que les autres intervenants (banques, avocats, notaires...), afin que la personne protégée demeure en lien avec le droit commun : la mesure de protection est un lieu de coordination des actions et non pas un intervenant « tout-puissant » qui se substituerait à tous. La mise en place d'un projet individuel cohérent paraît primordial pour un accompagnement de qualité de la personne protégée.

Par souci de complémentarité et d'objectivité, le Délégué à la Protection ne se substitue pas aux organismes et intervenants déjà en relation avec la personne protégée. Il devient cependant le pivot d'une action concertée entre les partenaires, en vue de la mise en place d'un projet individuel cohérent.

Trois points essentiels orientent notre action dans la relation et la coordination avec les partenaires :

- Mobiliser les compétences pour organiser conjointement l'accompagnement des personnes.
- Faciliter l'action des différents intervenants en direction des personnes protégées de manière cohérente et complémentaire.
- Privilégier les actions communes afin d'éviter les abus de pouvoir.

La collaboration avec nos partenaires est parfois à améliorer sur certains territoires, ou avec certains partenaires.

Des conventions sont mises en place avec des organismes (secteur psychiatrique, SOLIHA pour le logement, CPAM...) pour tendre à une meilleure articulation commune en précisant les modalités et les engagements de chacun.

En dehors de l'accompagnement et la sollicitation directe sur les situations, nous orientons notre action sur une communication autour de nos missions auprès de nos partenaires.

L'ATMP communique au travers d'un site internet présentant le service MJPM ainsi que le service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux. Le site présente l'ATMP et diverses informations sur les mesures de protection.

Rencontres sur le terrain - Traçabilité des interventions

Objectif : l'ATMP peut proposer des réunions d'information aux professionnels et/ou aux familles pour une meilleure connaissance des missions et limites d'interventions. Ces informations permettent de clarifier le dispositif de protection judiciaire mais également de mettre en valeur le mode d'intervention de l'ATMP et son positionnement dans le partenariat.

Ces interventions se font :

- directement auprès d'équipes de professionnels en lien avec des personnes bénéficiant de mesures de protection (ex : foyers d'hébergements, CCAS, Hospitalisation à domicile, associations...)
- ou en lien avec des professionnels intervenant auprès de personnes susceptibles de bénéficier de mesures de protection et qui souhaitent en connaître le fonctionnement, les avantages et inconvénients.

Les interventions sont soit collectives, en extérieur, sur sites ou dans nos locaux, soit individuelles dans nos bureaux ou sur les lieux de vie des personnes.

Moyens :

- La Directrice, les Chefs de service, les Délégués à la protection des majeurs peuvent être sollicités pour ces interventions.
- Des supports papiers et diaporama sont parfois utilisés (clef USB, ordinateur portable, rétroprojecteur).
- Le site internet de l'ATMP est consultable par les partenaires et son adresse est mentionnée sur nos courriers.
- Les salariés indiquent les partenaires avec lesquels des liens sont à mettre en œuvre pour faciliter le travail du service.
- Actions dans le cadre de la semaine nationale de la protection juridique des majeurs.

Evaluation :

- Le rapport d'activité mentionne les interventions réalisées auprès des partenaires,
- Les enquêtes de satisfaction partenaires (1 fois tous les 5 ans).

La mise en œuvre des mesures de protection

L'accueil

Les personnes protégées sont accueillies sur les antennes lors de permanences téléphoniques (lundi, mardi, mercredi, vendredi de 9h à 12h et le jeudi de 14h à 17h) et de rendez-vous.

Les horaires sont lisibles et communiqués aux personnes protégées et aux partenaires.

L'organisation des équipes permet la prise de message ou la transmission des demandes avec un souci de réactivité.

Les locaux sont aménagés de manière fonctionnelle, avec une attention portée à la confidentialité des échanges. Les personnes sont reçues dans des bureaux individuels.

L'ensemble de nos locaux est accessible aux personnes en situation de handicap.

Les principes de bienveillance et de respect de chacun forment la base d'intervention des équipes sur cet aspect de l'accompagnement. L'accueil vise à répondre aux demandes des personnes.

Un questionnaire sur l'accueil est régulièrement abordé au cours de nos enquêtes de satisfaction annuelles. C'est un sujet qui a été également abordé lors des réunions projet de service avec les personnes protégées puisqu'il a été décidé de travailler à nouveau sur ce thème (Fiche action N° 7 L'accueil). Les éléments recueillis (cf annexe 1 : Bilan des rencontres avec les personnes protégées) lors des rencontres seront repris par le groupe de travail dédié.

La continuité de service

L'organisation mise en place permet d'assurer au maximum une prise en compte des demandes des personnes protégées dans les meilleurs délais, sur l'ensemble des métiers présents à l'ATMP, y compris en cas d'absence d'un collaborateur :

- Prise de message et, si urgence repérée en lien avec la mesure, transmission de la demande en astreinte.
- En cas d'absence, astreinte prévue et organisée.
- Pour chacune des fonctions sur les services, les congés sont organisés de manière à préserver une présence permettant d'assurer un service minimum.
- L'organisation sur les métiers multiples du SAFI prévoit que chaque fonction puisse être assurée par au moins deux personnes différentes, pour assurer un relais en cas d'absence.
- L'organisation de l'encadrement prend également cette dimension en compte, pour ce qui est de leur responsabilité.
- La Directrice prévoit les délégations nécessaires en cas d'absence.
- Des problèmes techniques peuvent impacter la continuité de service tels que les coupures informatiques, électriques ... c'est pourquoi, pour plus de réactivité, nous souscrivons à des contrats de maintenance de notre matériel, ainsi que des prestations concernant le plan de reprise d'activité.
- En cas de crise sanitaire, chaque personnel est doté d'équipement de protection individuelle et dispose de matériels afin de télétravailler.

- Un délégué suppléant intervient lors des absences de courte durée ou pendant les temps de formation des professionnels.

Afin d'améliorer la continuité de service, un plan de gestion de crise et de continuité d'activité sera élaboré afin d'identifier les crises, hiérarchiser les actions, prévoir des mises en situation (fiche action N° 6).

Les enquêtes de satisfaction auprès des personnes protégées, ainsi que le traitement des courriers de satisfaction et d'insatisfaction nous permettent de vérifier l'adéquation de ces dispositions aux besoins.

La traçabilité de l'accord de la personne protégée

La personne placée sous protection juridique doit donner un consentement libre et éclairé aux actes qui la concernent. Selon la mesure de protection et la nature des actes, elle consent seule ou assistée, ou représentée par le mandataire judiciaire.

Le Délégué à la protection des majeurs donne toutes les informations utiles et adaptées à la personne protégée afin que celle-ci prenne une décision en toute connaissance de cause. Il s'assure que la personne protégée est en capacité de donner son accord ou son refus. Il s'assure que la décision est prise librement, c'est-à-dire sans contrainte.

L'accord se manifeste de différentes façons :

- accord écrit par la personne protégée (lettre manuscrite, courriel, ...),
- signature du document (devis, courrier, recours, formulaire bancaire, contrats...),
- recueil de la parole de la personne protégée par le Délégué,
- recueil de la parole de la personne en présence de tiers pour les situations qui le commandent et qui sera retracée dans le dossier.

Ces informations sont conservées dans le dossier de la personne protégée.

Indicateur : la commission de surveillance vérifie la présence de cet accord si nécessaire dans chaque dossier examiné.

Le travail avec les Juges

Le Service Mandataire Judiciaire rend compte de sa gestion en adressant, une fois par an, un Compte Rendu de Gestion auprès de la personne protégée (**Art. 510 et suivants du Code Civil**). Il signale tout changement significatif dans la situation, notamment en cas de changement de son lieu de résidence et d'état civil.

L'ATMP rend compte de sa gestion au Tribunal Judiciaire via :

- un compte-rendu de Gestion annuel à date fixe pour l'ensemble des personnes protégées accompagnées,
- des rapports de situation sur demande du Juge (notre objectif étant d'être réactif et d'envoyer un rapport dans le mois de la demande),
- des requêtes lorsqu'elles sont nécessaires, et les comptes-rendus d'ordonnance lorsque l'action est réalisée,
- les demandes de renouvellement, aggravation, allègement, mainlevée de mesure (le cas échéant, présence lors de l'audience).

La nouvelle version de ces articles relatifs aux comptes de gestion qui doivent être établis annuellement dans le cadre des mesures de curatelle renforcée et de tutelle conduit à ce que le contrôle et l'approbation de ces comptes ne seront plus réalisés par le directeur de greffe, mais par un subrogé, ou un co-curateur, ou co-tuteur, ou par un professionnel qualifié désigné par le juge des tutelles. Deux exceptions sont prévues :

- . la dispense d'approbation du compte-rendu de gestion (article 513 du code civil),
- . le contrôle et l'approbation par un professionnel qualifié même en présence d'un subrogé en raison de l'importance et de la composition du patrimoine (article 512 alinéa 2 du code civil).

Ces éléments sont suivis par le Délégué et le Chef de Service et font l'objet d'indicateurs régulièrement suivis indiquant la qualité de notre travail.

Nous informons les Juges de tout changement significatif ou toute difficulté rencontrée au cours de l'exercice de la mesure de protection.

Des rencontres régulières sont organisées afin de connaître les attentes spécifiques et les exigences des Juges et des Greffes pour adapter notre action, ajuster notre compréhension et notre application des textes, et également pour vérifier leur satisfaction vis-à-vis de notre action. Des enquêtes de satisfaction leur sont adressées ponctuellement.

Le déroulement des mesures de protection

Quelle que soit sa nature et son étendue, une mesure de protection comporte trois phases, identifiées légalement et s'inscrivant dans le financement des mesures, ainsi que dans la mise en pratique : l'ouverture, l'exercice et la clôture de la mesure.

Ouverture de la mesure de protection

La mission du Mandataire Judiciaire prend effet à la date du jugement qui le nomme, et ce, même si un recours a été formé contre la décision rendue.

L'ouverture de la mesure est, en principe, réalisée dans les trois mois.

Nos priorités sont :

- le recueil des informations permettant l'exercice de la mesure, en particulier la consultation préalable du dossier au Tribunal par le Chef de Service (ou un Délégué mandaté).
- l'établissement rapide d'un premier contact avec la personne dans l'optique d'établir un lien de coopération.

La première rencontre, de préférence à domicile, est réalisée par le Chef de Service et le Délégué référent dans les 2 mois suivant la réception du jugement.

Cette visite a pour objectifs de :

- Présenter l'Association et définir le cadre de l'intervention.
- Présenter la mesure : fonctionnement, obligations, droits et devoirs de chacun.

- Remettre et commenter la Notice d'Information, la Charte des Droits et Libertés, le Règlement de Fonctionnement et la notice RGPD de façon adaptée aux capacités de la personne.
- Ecouter la personne et découvrir son environnement, ses attentes.
- La rassurer, la mettre en confiance, autant que possible.
- Définir avec elle les priorités d'intervention, et le cas échéant réaliser le premier DIPM.

Pour les personnes en institution, le Délégué organisera une rencontre commune avec le référent de la personne au sein de l'établissement d'accueil.

La période d'ouverture doit nous permettre de :

- Obtenir l'ensemble des informations concernant la personne, et éventuellement, ses moyens de paiement.
- Prendre contact avec les éventuels intervenants sociaux œuvrant auprès de la personne, dans un souci de cohérence et de continuité des interventions.
- Informer les tiers concernés dans le respect de la confidentialité.
- Elaborer un premier budget avec la personne.
- Choisir le compte individuel de gestion (grâce à la multibancarité mise en place, choix proposé à la personne entre quatre banques).
- Organiser la mise à disposition d'une somme d'argent avant le possible blocage des comptes, de manière à éviter les ruptures.
- Vérifier, si possible avec la personne, l'ouverture de tous ses droits sociaux.
- Mettre en place les mesures conservatoires, selon les situations.
- Etablir l'inventaire dans un délai de 3 mois pour l'inventaire mobilier et de 6 mois pour l'inventaire de patrimoine.
- Définir avec la personne les orientations et priorités pour la période à venir, qui figureront dans le Document Individuel de Protection, dans un délai de 4 mois.
- Une procédure d'autocontrôle permet à chaque Délégué, en lien avec le Chef de Service, de vérifier que chacun des points clefs est réalisé.

Ces éléments sont ensuite valorisés de manière transversale (indicateurs ouverture).

Exercice de la mesure de protection

L'autonomie de la personne protégée doit être recherchée en renforçant ses capacités existantes et à minima en visant leur conservation et en développant autant que possible plus d'autonomie.

Dans ce but, le Délégué à la Protection des Majeurs cherche à associer la personne dans l'exercice de sa mesure, sur l'ensemble de nos missions : gestion administrative, gestion budgétaire, gestion du patrimoine et protection de la personne.

LA GESTION ADMINISTRATIVE (ACTES D'ADMINISTRATION, DECRET N° 2008-1484 DU 22 DECEMBRE 2008)

Le Délégué suit les échéances des droits sociaux et réalise les demandes de renouvellement dans les délais impartis, de manière à éviter toute rupture. Notre organisation vise à s'assurer que les personnes protégées bénéficient bien des droits auxquels elles peuvent prétendre.

Délégués, Secrétaires et Chefs de service s'appuient sur un système d'alerte (Outlook ou logiciel métier), les bilans de dossier à minima annuels permettent également de vérifier ces éléments.

LA GESTION BUDGETAIRE (ART. 500 DU CODE CIVIL)

Dans la gestion et l'établissement du budget, le Délégué tient compte et respecte les besoins et priorités exprimés par la personne protégée notamment ceux figurant dans le DIPM, dans la limite de la situation et des possibilités budgétaires.

Ce budget est déterminé par les charges, les choix de vie et les projets de la personne protégée, dans la limite de ses ressources. Les modalités et la fréquence de versement de l'excédent sont définies avec la personne, et leur maintien ou évolution peuvent figurer dans l'avenant annuel du DIPM.

Le Délégué vérifie la perception des ressources trimestriellement.

Le Délégué procède au règlement des factures des personnes protégées dans les meilleurs délais, en vérifiant que les sommes sont dues et que les ressources le permettent. En cas de difficulté, les créanciers sont informés, des solutions pour l'échelonnement des règlements sont recherchées avec eux.

Les achats ponctuels sont réalisés après validation d'un devis pour les montants importants, et réglé par un virement occasionnel effectué sur le compte de la personne protégée ou du fournisseur. En Curatelle, les devis sont également soumis à la signature de la personne protégée, ou partant de sa demande initiale. En Tutelle, sans être obligatoire, cette signature peut être utilisée comme levier d'implication de la personne protégée.

Les personnes protégées sont informées sur leurs comptes d'une façon adaptée à leurs capacités : envoi et/ou remise directe des relevés bancaires et des comptes-rendus de gestion, communication du solde des comptes... Le Délégué reprend ces informations lors des entretiens au domicile ou au bureau.

En cas de budget restreint, le Délégué peut prioriser certaines dépenses (besoins vitaux) en tenant compte des priorités de la personne protégée. Une réflexion collégiale peut être sollicitée en interne afin d'évaluer la pertinence de suspendre le paiement de certains postes de dépenses.

A titre exceptionnel, le Délégué, en lien avec son Chef de service, se rapproche de la banque concernée afin d'étudier la mise en place d'une autorisation très limitée de découvert ponctuel, pour faire face à des situations humaines complexes (le temps de la perception des ressources à l'ouverture, attente d'un rappel de prestations...).

En Curatelle Simple, la personne protégée perçoit et gère elle-même ses ressources.

LA GESTION PATRIMONIALE (ART. 496 DU CODE CIVIL)

Le patrimoine de la personne protégée fait l'objet d'un inventaire précis. Il est géré en fonction de ses besoins, de ses intérêts et de ses souhaits. Le Code Civil stipule que le Mandataire Judiciaire apporte des «soins prudents, diligents et avisés».

Le Délégué sollicite le Service juridique et la Directrice pour des études de patrimoine immobilier et mobilier. En présence de patrimoines complexes, des expertises sont sollicitées auprès de cabinets de conseils financiers ou de gestion de patrimoine.

La vérification de l'application de cette procédure, ainsi que le fonctionnement de la commission de surveillance, permettent de valider l'ensemble du processus.

- **Les placements financiers**

En cas de gestion des revenus, après le paiement des factures courantes, des dettes et la remise aux personnes protégées d'une somme de nature à couvrir leurs dépenses personnelles, il peut se dégager un excédent budgétaire. Il convient dès lors de déterminer avec la personne ses attentes et les projets qui pourraient être mis en place.

Si l'excédent budgétaire est conséquent, ou si le projet envisagé par la personne nécessite une préparation ou une élaboration à long terme, nous présentons un projet de placement (ouverture de compte, contrat obsèques, assurance vie...).

L'excédent se conçoit comme la somme restant après la constitution d'économie pour des dépenses différées ou prévisibles (loyer, électricité, assurance, déménagement...). Pour les autres dépenses (voyages, loisirs...), il est réaffirmé notre volonté de n'imposer aucune épargne non souhaitée par la personne. Son consentement est, dans la mesure du possible, toujours recherché.

Des modifications de placements peuvent être nécessaires tout au long de l'exercice de la mesure : sécurité, souplesse et rentabilité raisonnable sont les critères essentiels.

Sur le plan de la fiscalité, les formules de placement les moins pénalisantes pour les bénéficiaires d'allocations soumises à condition de ressources sont recherchées.

- **Les biens immobiliers**

Les ventes de biens sont organisées si la situation l'exige, pour procurer de nouvelles ressources, pour désendetter ou pour minorer des charges trop lourdes pour le budget, pour éviter la dégradation du bien immobilier.

Chaque fois qu'il est possible, les souhaits de la personne protégée sont respectés, notamment ceux exprimés pour des raisons affectives ou familiales.

Les maisons inoccupées, appartenant à des personnes en établissement, font l'objet de recherche de moyens afin d'en assurer la surveillance ou la maintenance. Le Juriste référent immobilier participe à la sécurisation des biens immeubles et réalise des missions spécifiques telles que expertise, visite d'immeuble... en concertation avec le Délégué.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PROTECTION DES PERSONNES (ART. 459 DU CODE CIVIL)

La personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. En cas d'urgence, la personne chargée de sa protection peut prendre à son égard les dispositions pour mettre fin au danger que l'intéressé ferait courir à lui-même du fait de son état.

La protection des personnes revêt trois aspects complémentaires :

- Garantir les droits des personnes qui ne sont pas en capacité d'assurer leurs devoirs et faire respecter leurs droits.
- Assurer un « accompagnement tutélaire » avec l'appui des partenaires, construire des réseaux, et faciliter la mise en œuvre de leur action.
- Veiller à prévenir les situations de danger auxquelles les personnes peuvent être confrontées.

L'accompagnement est une relation d'aide, qui se manifeste avant tout par une écoute attentive. Il est important de laisser s'exprimer la personne protégée afin de pouvoir l'orienter et la conseiller au mieux de ses intérêts : «faire avec» et pas «à la place de».

Les modalités d'accompagnement élaborées en commun figurent dans le Document Individuel de Protection (DIPM) établi à l'ouverture de la mesure et sont actualisées annuellement (avenant). Ce document vise à la protection de la personne, en organisant au besoin la mise en place d'un réseau d'intervention.

Des visites régulières à domicile sont proposées à la personne protégée, pour maintenir le lien avec la personne protégée et pour repérer une éventuelle mise en danger de celle-ci.

De la même façon, en établissement, les visites régulières favorisent le contact avec les partenaires (famille, professionnels), et la veille des bonnes conditions de vie de la personne (conditions de bienveillance...) .

La santé – Les actes médicaux

Le principe est qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient.

Le patient doit être informé sur l'acte médical envisagé, ses conséquences prévisibles et les risques qu'il encourt. L'explication fournie au patient doit être claire et adaptée à sa capacité de compréhension.

Pour les patients sous mesure de protection, le droit commun s'applique. Il faut cependant distinguer trois cas :

- **Les soins médicaux en cas d'urgence :**

Le consentement du patient n'est pas exigé, l'équipe médicale prend toutes les dispositions nécessaires.

- **Les soins non urgents :**

- a. La personne peut valablement exprimer son avis

Dès lors, notre rôle consiste à nous assurer que la personne a valablement donné son consentement à la suite d'une explication claire sur son état de santé et sur l'acte envisagé que ce soit une Tutelle ou une Curatelle.

- b. La personne ne peut exprimer valablement son avis (**Art. 459 al2 du Code Civil**)

La personne en curatelle et en tutelle avec l'accord du juge peut désigner une personne de confiance (article L11111-6 code de santé publique) au cas où elle serait dans l'impossibilité de prendre les décisions médicales la concernant. Dans ce cas, la personne de confiance doit être consultée et être en mesure de rendre compte des volontés de la personne.

Article 459 al2 du Code Civil : « Lorsque l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre seule une décision personnelle éclairée, le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué **peut** prévoir

qu'elle bénéficiera, pour l'ensemble des actes relatifs à sa personne ou ceux d'entre eux qu'il énumère, de l'assistance de la personne chargée de sa protection. Au cas où cette assistance ne suffirait pas, **il peut**, le cas échéant après le prononcé d'une habilitation familiale ou l'ouverture d'une mesure de tutelle, autoriser la personne chargée de cette habilitation ou de cette mesure à représenter l'intéressé, **y compris pour les actes ayant pour effet de porter gravement atteinte à son intégrité corporelle**. Sauf urgence, en cas de désaccord entre le majeur protégé et la personne chargée de sa protection, le juge autorise l'un ou l'autre à prendre la décision, à leur demande ou d'office. (...) La personne chargée de la protection du majeur peut prendre à l'égard de celui-ci les mesures de protection strictement nécessaires **pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé**. Elle en informe sans délai le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué ».

Hormis ce cas, l'autorisation d'opérer peut être délivrée par le Chef de Service après que celui-ci ait été informé de la nature exacte de l'acte envisagé.

- **SPDT (Soins Psychiatriques sur Demande d'un Tiers, Art. L3212-1 et suivants, L 3212-3 et suivants du Code de la Santé Publique)**

La personne protégée qui n'accepte pas son orientation en psychiatrie sera hospitalisée sans son consentement en application de la Loi n°2011-803 du 05 juillet 2011 modifiée par la Loi n°2013-869 du 27 septembre 2013.

S'il est impossible de recueillir une demande de tiers et qu'il y a péril imminent, le Directeur de l'établissement peut prononcer une admission. Il peut aussi s'opposer à la levée de soins demandée par un tiers si l'arrêt entraîne un péril imminent pour le malade.

Une mesure de SPDT peut se dérouler hors structures hospitalières (centre médico-psychologique -CMP, Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel -CATTP, Hôpital de Jour...) sans faire suite à une hospitalisation complète.

L'admission s'accompagne de deux certificats médicaux de deux médecins n'ayant aucun lien de parenté avec le patient ou, au titre de péril imminent, d'un seul certificat médical.

Le tiers peut être représenté par un proche du patient. S'il est impossible de recueillir une demande de tiers et en cas de péril imminent, l'admission peut être demandée par le Directeur de la structure d'accueil qui se doit d'informer sous 24h la famille, un proche du patient ou le Tuteur/Curateur.

Les situations de péril doivent être traitées par les témoins directs de la scène : le Tuteur ou le Curateur n'a pas obligation à être le tiers dans ce cas. Les témoins, voisins, conjoint ou parents peuvent signer la demande. Notre intervention est purement et seulement administrative : nous n'avons pas obligation à être présent physiquement sur le terrain. Nous organisons, éventuellement, le transport de la personne protégée avec les Services de Secours.

Nous prenons contact avec les soignants pour les informer de la mesure de protection et proposons un partenariat afin de répondre aux besoins de la personne hospitalisée et de réfléchir à une action concertée au moment de la sortie. Dans toute cette démarche, il est important de préserver le lien de confiance avec la personne hospitalisée.

Notre évaluation HAS relève que nous devons mener des actions de sensibilisation ou de formation auprès des professionnels en terme de prévention et d'éducation à la santé. La fiche action N° 2 permettra de répondre à ce besoin.

Le droit à l'image (Art. 9 et Art. 459 du Code civil)

Le droit à l'image est le droit pour chacun d'autoriser ou de s'opposer à la fixation et à la diffusion de son image.

En Curatelle aucune autorisation du Curateur n'est requise : le droit à l'image est un droit personnel.

En Tutelle, l'autorisation de l'ATMP est indispensable : il est impératif de recueillir l'avis de la personne protégée. Nous veillons à ce que la diffusion de l'image la concernant (lieu, durée, modalité de présentation, de diffusion et support utilisé) ne porte pas atteinte au respect de sa vie privée et de sa dignité, conformément à l'article 459 du Code civil : «Toutefois, sauf urgence, la personne chargée de la protection du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intimité de la vie privée de la personne protégée».

En cas de diffusion non autorisée de l'image de la personne protégée ou si cela porte atteinte à ses droits, l'ATMP peut saisir le Tribunal judiciaire afin que soient prescrites toutes mesures propres à faire cesser l'atteinte à son intimité et sa vie privée, y compris en référé.

Le logement (Art. 426 et article 459-2 du Code civil)

Notre mission tend à ce que chaque personne ait un hébergement qui lui soit adapté, c'est-à-dire qui tienne compte de ses souhaits, de son contexte social et financier, de ses capacités et de ses besoins.

Les choix de la personne sont privilégiés dans les limites permises par son budget et son état de santé.

Le Délégué peut apporter conseil et assistance dans les opérations administratives et juridiques.

Chaque fois que cela est possible, le Délégué collabore, en cas de difficultés d'occupation, à l'élaboration d'une solution avec les partenaires sociaux et médico-sociaux.

L'article 426 du Code Civil stipule qu'il est obligatoire de garder à disposition, non seulement les souvenirs, les objets personnels, mais également «ceux indispensables aux personnes handicapées ou destinés aux soins des personnes malades». L'ATMP veille à ce que cette obligation soit appliquée aussi aux personnes hébergées en établissement.

Lorsqu'il est nécessaire de résilier un bail ou de vendre un bien immobilier servant d'habitation principale ou de résidence secondaire, l'autorisation du Juge des Tutelles est nécessaire.

En cas d'admission dans un établissement, un certificat médical circonstancié d'un médecin n'exerçant pas une fonction ou n'occupant pas un emploi dans cet établissement, attestant le non-retour possible à domicile et ce à titre définitif, doit être joint à la requête.

- **L'Aide Sociale**

La demande d'Aide Sociale doit être déposée lorsque les ressources de la personne protégée ne suffisent pas à régler son hébergement en institution ou son maintien à domicile.

La seule condition requise par les Conseils Départementaux (qui financent cette aide) est l'insuffisance des ressources. L'ATMP applique ce principe de manière pragmatique : l'Aide Sociale étant une aide subsidiaire, elle intervient en dernier lieu, après examen ou épuisement des autres droits éventuels, et après la mise en jeu de la solidarité familiale.

L'ATMP effectue les états de reversements, vérifie les titres, gère les litiges éventuels, centralise et diffuse la documentation.

L'adaptation de la mesure aux capacités de la personne (article 442 al 3 et 4 Code civil)

Afin de répondre aux principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité inscrits dans la Loi du 5 mars 2007, le Service veille, de façon constante, à ce que la mesure de protection soit toujours adaptée à la situation de la personne : ces aspects sont discutés au moment des bilans annuels de dossier, le cas échéant, lors de la rédaction de l'avenant du DIPM, ainsi qu'au moment de l'échéance de la mesure.

Au besoin, le Délégué à la protection accompagne la personne dans les démarches pour obtenir le certificat médical à l'appui de l'allègement ou de la mainlevée.

En cas d'aggravation, le Délégué à la Protection informe la personne protégée des démarches entreprises à cet effet.

Le renouvellement de la mesure (article 442 al 1 et 2 Code civil)

Un suivi des échéances de renouvellement est organisé afin d'anticiper un risque de rupture de protection.

Le rapport au monde professionnel

Des personnes protégées sont en situation d'emploi soit en milieu de travail ordinaire, soit en milieu de travail protégé (entreprise adaptée, ESAT...).

Nous veillons à l'encaissement des salaires et au respect des droits des personnes au regard de la réglementation du travail en vigueur.

Nous respectons la confidentialité de la mesure de protection auprès des employeurs si la personne protégée nous le demande.

Les établissements en milieu de travail protégé définissent un projet professionnel (contrat d'aide et de soutien par le travail) avec la personne protégée. Ce projet nous est soumis et nous pouvons représenter la personne en tutelle dans la signature de ce contrat.

Les différents éléments du projet professionnel peuvent être intégrés dans le projet individuel de protection (DIPM) pour les aspects qui dépendraient du mandat.

Nous collaborons avec les ESAT lors de projet de modification des modalités de travail, ou lors de besoin d'aménagement des postes de travail.

QUELS EFFETS DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR LES PERSONNES PROTEGEES ?

Nous avons mis en place un indicateur portant sur la qualité de notre accompagnement, et pas seulement sous l'angle de ce qui est facilement quantifiable. L'enjeu étant ici de rendre visible et de valoriser nos spécificités, il s'agit de pouvoir mettre en valeur les effets de notre accompagnement, du point de vue des professionnels : selon les situations des personnes que nous accompagnons, le simple maintien d'un statu quo sans progression «objective» est parfois déjà une réussite...

Indicateur : sélection aléatoire de dossiers par Délégué, suivi de la situation N-1 (début), N puis N+1... Evaluation sur les champs de la mesure de protection (appui sur la grille DIPM), en rapport avec notre action auprès de la personne protégée.

Clôture de la mesure de protection (Article 442 al 3, article 418 du Code civil)

Il existe quatre types de fin de mesure de protection : la mainlevée, la caducité, le transfert et le décès. Notre action cesse au jour du décès ou de la fin de mesure.

Néanmoins, le Délégué :

- Informe tous les organismes et partenaires de la fin de la mesure.
- Adresse une copie des cinq derniers comptes-rendus de gestion et du dernier compte de l'année en cours, ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires du dossier :
 - à la personne protégée si la mesure est levée,
 - au nouveau Curateur/Tuteur et au subrogé en cas de transfert,
 - aux héritiers en cas de décès (via le notaire le cas échéant),
 - au Juge des Tutelles ou au subrogé ou au professionnel qualifié (le CRG de clôture).
- Complète une fiche afin de vérifier que la procédure a bien été suivie et qu'aucune étape n'a été oubliée avant l'archivage du dossier dans un délai de six mois. Cette fiche fait ensuite l'objet d'un suivi transversal (indicateurs clôture).

LA MAINLEVÉE ARTICLE 442 ET 443 DU CODE CIVIL

En général, la mainlevée intervient après un temps de préparation avec la personne protégée. Dans ce cas, les éléments sont déjà en sa possession. Néanmoins, il convient d'assurer une transmission rapide afin que la personne puisse récupérer sa pleine gestion dans les meilleures conditions.

LA CADUCITÉ ARTICLE 443 DU CODE CIVIL

L'ATMP met en œuvre des procédures afin d'éviter les situations de caducité qui ne seraient pas souhaitées (suivi des échéances de révision de mesure), sous réserve de la collaboration de la personne protégée. Nous pouvons être amené à solliciter la désignation d'un médecin inscrit sur la liste du Procureur aux frais de l'Etat.

LE TRANSFERT

Dans l'intérêt de la personne protégée, et malgré la fin du mandat, l'ATMP poursuit la gestion des en cours jusqu'à la transmission des fonds au tiers désigné. Le paiement est cependant limité au règlement du loyer et des charges courantes, ainsi qu'à la mise à disposition de l'argent d'entretien.

LE DÉCÈS (ART. 418 DU CODE CIVIL ET ARTICLE 443 ALINEA 1 DU CODE CIVIL)

L'ATMP n'organise pas les obsèques de la personne décédée. Cependant, dans le cadre de la gestion d'affaires, l'ATMP peut, à réception du devis des frais d'obsèques, donner un accord écrit pour le prélèvement de ces frais sur un compte du défunt en fonction des avoirs bancaires et de la situation de la personne défunte.

Le Délégué transmet les éléments nécessaires au Notaire ou au Porte-fort afin de régler la succession.

En l'absence d'héritiers connus et en cas de patrimoine immobilier et/ou de capitaux importants, le Délégué évalue la situation avec le Chef de Service. Le cas échéant, il sollicite le notaire du défunt, ou à défaut le Président de la Chambre des Notaires, en vertu de **l'article 1215 du Code de Procédure Civile** et joint le bilan de fin de mesure. En cas de succession vacante, ces éléments peuvent être transmis au Service des Domaines via le Service Juridique de l'ATMP.

Le Service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux de la Drôme

La loi du 5 mars 2007, réformant la protection juridique des majeurs, a remis la personne protégée au cœur du dispositif et sa famille comme l'interlocuteur privilégié. Cette priorité familiale confirme le principe de subsidiarité de la solidarité publique par rapport à la solidarité privée dans la sphère familiale.

Le décret du 30 décembre 2008 relatif à l'information et au soutien des personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs vient confirmer la priorité familiale dans l'exercice de la mesure.

Il prévoit une information et un soutien technique (information personnalisée et aide technique dans la formalisation des actes de saisine de l'autorité judiciaire et dans la mise en œuvre des diligences nécessaires à la protection des intérêts de la personne protégée) pour les Tuteurs et Curateurs familiaux.

En effet, 40% des mesures de protection sont exercées par les Tuteurs familiaux. Alors même qu'ils s'impliquent pour exercer la mesure de protection de leur proche, les Tuteurs familiaux ont eux-mêmes des besoins, attentes et difficultés. Ceux-ci sont exprimés de manière dispersée et récurrente auprès des Juges, des Services de la protection juridique des majeurs, des associations familiales...

Depuis 2009, l'ATMP a souhaité proposer ce service en s'appuyant sur une équipe de professionnels volontaires.

S'inscrivant dans les axes d'orientation du Schéma Régional précédent, depuis 2018, les Services Mandataires de Protection Juridique des Majeurs de la Drôme (ATMP de la Drôme, PARI, UDAF de la Drôme) se sont regroupés pour proposer informations et soutien aux Tuteurs familiaux, et ont obtenu une subvention de fonctionnement de la part de la Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités.

Le SISTF de la Drôme intervient de la manière suivante :

- Permanence téléphonique via un numéro vert,
- Accueil individuel sur rendez-vous,
- Actions d'information collectives sur le dispositif des mesures de protection juridiques des majeurs protégés auprès des familles,
- Formations.

Des plaquettes et affiches sont éditées et diffusées auprès de l'ensemble de nos partenaires et dans les tribunaux.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées à l'issue des actions.

Un rapport d'activité annuel est rédigé.

Le renouvellement de la subvention sera demandé chaque année pour poursuivre l'action.

Le bilan du projet de service précédent

Le bilan des actions prévues dans notre projet de service précédent montre les travaux autour des thématiques suivantes :

- Bienveillance envers les personnes protégées : rédaction d'un protocole bienveillance et de lutte contre la maltraitance.
- Personnalisation de l'accompagnement dans les situations à risque pour la sécurité des personnes et des biens : procédure rédigée, Projet à titre expérimental.
- Confidentialité : acquisition de locaux, bureaux individuels, actions de sensibilisation sur la confidentialité en lien avec le RGPD.
- Gestion des biens éloignés et inoccupés : mise en place d'un référent immobilier, convention avec SOLIHA.
- Les missions et limites d'intervention : livret autonomie, informations collectives, portes ouvertes.
- Gain de temps : changement de logiciel métier.
- RGPD : DPO désigné, COPIL dédié, documentation d'information à destination des personnes protégées y compris en FALC, notice information aux salariés, sessions de sensibilisation régulières, affichages.
- Communication site internet : pas de changement, à revoir.

Perspectives et améliorations 2026-2030

Les fiches action validées au cours de la réflexion sur ce projet de service sont les suivantes :

- Fiche action n° 1 – Participation des personnes protégées à la vie du service
- Fiche action n° 2 – Sensibilisation et formation des professionnels à la prévention et à l'éducation à la santé
- Fiche action n° 3 – Sensibilisation et formation des professionnels à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement
- Fiche action n° 4 – Politique de qualité de vie au travail (QVT)
- Fiche action n° 5 – Sensibilisation régulière des professionnels par thème
- Fiche action n° 6 – Plan de gestion de crise et continuité de service
- Fiche action n° 7 – L'accueil

Les fiches actions

Fiche action n° 1 – Participation des personnes protégées à la vie du service	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes protégées - Favoriser l'autonomie des personnes protégées - Développer la participation des personnes protégées
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Adhésion et implication des personnes protégées à la vie du service - Travailler son autonomie - Echanges et communications plus fluides - Meilleure prise en compte des besoins - Meilleure relation des personnes protégées avec le service
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - 1 CDS - 4 MPM - 4 secrétaires - 2 comptables
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - 1 MJPM
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les salariés et les personnes protégées - Partenaires
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Portes ouvertes - Boite à idées - Newsletter - Réunions/ateliers avec les personnes protégées par thème - Organigramme en FALC - Visite des locaux et des différents services par les personnes protégées - Visites à domicile avec les administratifs - Questionnaire annuel - Réflexion sur nos missions
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 2ème semestre 2026 - Fin : 1er semestre 2028 - 6 réunions
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Retour des enquêtes de satisfaction des usagers - Bilan annuel des actions - Taux de participation aux actions menées

Fiche action n° 2 – Sensibilisation et formation des professionnels à la prévention et l'éducation à la santé

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les droits des personnes protégées et l'autonomie décisionnelle - Connaître les différentes pathologies mentales ou physiques - Travailler en collaboration avec les partenaires de la santé
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission systématique des informations médicales (campagne de vaccination, dépistage.....) - Connaissance (interne/ externe) de nos missions et de nos limites en matière de santé - Adapter nos interventions à la situation des personnes protégées - Partage d'informations avec les partenaires si nécessaire pour une prise en charge adaptée
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - 1 CDS - 4 MJPM - 2 secrétaires - 1 juriste
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - 1 CDS
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes protégées - MJPM - Secrétaire - Etablissement - CDS - Service Juridique en support
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Formations (addictions, santé mentale, secourisme...) - Participer aux formations proposées par les partenaires (ex : La TEPPE, France Addictologie ...) - Participation à la semaine de la santé mentale - Information auprès des partenaires du cadre et de nos limites d'intervention - Création d'un guide pour les partenaires et les personnes protégées, y compris en FALC
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 1er semestre 2026 - Fin : 1er semestre 2028 - 8 réunions
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les propositions et la participation des personnels aux formations - Vérifier que les documents obligatoires contenant des informations sur la santé (RGPD, charte...) soient remis à l'ouverture

Fiche action n° 3 – Sensibilisation et formation des professionnels à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre plus d'autonomie à la personne protégée dans le cadre de la mesure de protection - Tenir compte du choix, de la volonté, des préférences de la personne protégée - Veiller à l'exercice de ses droits fondamentaux et des libertés individuelles <p>Renforcer la place de la personne protégée en tant que citoyen</p>
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre la personne protégée au cœur des décisions - Avoir une traçabilité de sa volonté - Lutter contre l'isolement des personnes protégées - Veiller à favoriser/conservé les capacités des personnes protégées - Respect des choix de vie <p>Accès au droit commun renforcé</p>
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - 2 CDS - 4 MJPM - 4 secrétaires - 2 comptables
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - 1 MJPM
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires - Banques - Personnes protégées
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'information de la personne protégée : accès aux comptes en ligne, applications mobiles, double accès en ligne pour CAF, CPAM, fournisseurs téléphonie ou autres, envois des relevés papier et toute information pertinente à la compréhension de sa situation administrative et budgétaire. - Favoriser des moyens de paiement «classiques» - Co-construction du budget et de la périodicité des remises d'argent avec la personne protégée, ainsi que de la remise de l'excédent. - Interroger la possibilité d'aménager ou de demander l'aménagement des mesures au Juge des Tutelles de manière individuelle. - Expression des choix et attentes des personnes protégées régulièrement interrogées. - Mise en place d'une réflexion éthique et collégiale quand les choix, les volontés et les préférences de la personne protégée soulèvent des difficultés. - Renvoi des personnes au maximum sur le droit commun pour les démarches qu'elles peuvent faire seules (pouvoir d'agir/ne pas faire à la place) : participation à des formations « développement du pouvoir d'agir » pour les salariés ? - Communication et information des partenaires, notamment quant à l'accès au droit commun sur l'étendue du mandat et ses limites : information collective, diffusion de guide comme les GESTO ou des dernières recommandations de l'HAS. - Créer du partenariat et du réseau autour de la personne protégée, en tenant compte de son adhésion. - Veiller à solliciter les dispositifs de droit commun : SAVS, SAMSAH, DAC, etc...

Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 2ème semestre 2026 - Fin : 1er semestre 2029 - 1 réunion par trimestre
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de bons de prise en charge - Nombre de cartes de paiement - Aménagement des mesures (allègement, mainlevée pour retour à l'autonomie) - DIPM (avenants)

Fiche action n° 4 – Politique de qualité de vie au travail (QVT)

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Maintien et amélioration des conditions de travail (locaux, matériel, temps de travail) - Connaissance des différents métiers dans chaque service - Prévenir les risques psychosociaux - Organisation de temps de cohésion d'équipe
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Identification d'1 référent travaux/hygiène par antenne - Révision charte de télétravail - Organisation de « Vis ma vie » entre les différents métiers - Bien-être au travail - Epanouissement - Diminution du turn-over
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - Représentants du personnel - Equipe de Direction
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - Directrice
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les métiers et tous les services
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Etat les lieux des conditions de travail - Axes d'amélioration - Travail en CSE SSCT - Questionnaire auprès des salariés - Plan d'action amélioration continue
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 2ème semestre 2027 - Au long cours - Actions récurrentes
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats du questionnaire salariés - Pourcentage de turn-over (global et par service)

Fiche action n° 5 – Sensibilisation régulière des professionnels par thème

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les compétences des professionnels - Améliorer la posture professionnelle et la qualité de l'accompagnement - Sécuriser les parcours et prévenir les risques - Optimiser l'organisation et l'efficacité des interventions
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Montée en compétences - Amélioration de la qualité de la prise en charge - Sécurisation des parcours et des droits des personnes protégées - Optimisation du fonctionnement interne et des relations partenariales
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - 1 CDS - 4 MJPM - 3 administratifs
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - 2 MJPM
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Tout le monde
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Outils et formations - Connaissance des publics - Développer une posture éthique et bienveillante dans l'accompagnement - Accompagner l'autodétermination et la participation des personnes protégées - Risques financiers et protection des données - Accompagnements et sécurité au travail - Adapter la prise en charge en fonction des capacités et besoins spécifiques des personnes protégées - Améliorer la communication entre professionnels et avec les personnes protégées afin d'assurer une meilleure coordination entre les différents acteurs - Veille documentaire - Développer le partenariat - Amélioration continue - Réunion d'expression des personnes protégées
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 1er semestre 2027 - Fin : 1er semestre 2028 - 1 réunion par trimestre
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de formations internes et externes - Nombre de satisfactions et d'insatisfactions - Nombre de sessions d'information partenariale

Fiche action n° 6 – Plan de gestion de crise et continuité de service

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Maintien de l'activité - Permettre la continuité de service et éviter les interruptions de droits des personnes protégées - Identifier les temps de crise, leurs probabilités d'occurrence, leurs conséquences envisageables - Déterminer les personnes à contacter et le plan à suivre en fonction de la crise - Rédiger un document unique qui liste l'ensemble des crises et la procédure à suivre - Réactualiser le document chaque année - Continuer à travailler, à répondre aux demandes des PP - Identifier les actions - Identifier les obligations - Informer les salariés sur le protocole et les procédures
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Remise d'argent d'entretien - Eviter les ruptures de droits et l'accès à l'argent - Identifier - Rédiger une trame type - Tableau d'évaluation des risques - Maintien du lien
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe de Direction
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - Directrice
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Tout le monde
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un groupe de travail avec tous les corps de métier - Identifier les crises - Hiérarchiser les actions - 1 journée complète pour établir ces plans de gestion de crise avec tous les salariés - Identifier les personnes les + vulnérables - Organiser des exercices dans chaque antenne ou sur l'association - Création d'un document sous la responsabilité d'un comité - Informer les personnes protégées - Plan d'action/de gestion en fonctions des conséquences, perte/vol de données, d'accès aux locaux, plus de moyens techniques (outils informatiques) - Créer un groupe de travail - Information physique auprès des salariés - Mises en situation - Faire appel à des professionnels experts/intervenants pour réfléchir à certaines crises en amont
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 1er semestre 2026 - Fin : 2ème semestre 2027 - 1 réunion tous les 2 mois
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Audits - Evaluation et analyse d'expérience de la crise - Evaluation de l'impact sur les usagers - Retours sur expérience - Informer lors du parcours d'intégration

Fiche action n° 7 – L'accueil

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Etre bienveillant avec les personnes protégées - Veiller au maintien en état de fonctionnement du matériel - Assurer la continuité de service - Meilleure connaissance des différents métiers à l'ATMP par le personnel et les personnes protégées
Résultats attendus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction des personnes protégées - Sécurité - Pouvoir travailler en se sentant en sécurité en permanence - Limitation du nombre de plaintes - Limitation du nombre d'incidents - Meilleure connaissance des situations de la PP pour un meilleur accueil. - Transmission de la bonne information
Groupe Projet	<ul style="list-style-type: none"> - 1 CDS - 4 MJPM - 4 secrétaires
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> - 1 MJPM - 1 secrétaire
Personnes/Service/Organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Tout le monde
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête de satisfaction - Formations accueil des personnes difficiles, gestion du stress - Changement de matériels - Révision de la charte accueil
Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage : 1^{er} semestre 2027 - Fin : 1er semestre 2028 - 4 réunions
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Enquêtes de satisfaction - Nombre Achat matériel et réparation - Nombre d'incidents - Connaissance de la charte accueil

Annexe 1

Bilan de la rencontre avec les personnes protégées du mardi 8 avril 2025

Personnes présentes : M. Mxxx – Mme Pxxx – Mme Dxxx – Mme Oxxx – M. Pxxx – Mme Mxxx – Mme Bxxx – Mme Dxxx – Mme Mxxx - M. Mxxx – M. Pxxx – M. Gxxx – M. Mxxx – M. Sxxx

Thèmes abordés :

1. L'accueil
2. L'autonomie
3. Participation des personnes protégées à la vie du service

1. L'accueil

- Souhait que le téléphone soit ouvert toute la journée/tous les jours
- Plus d'ouverture téléphonique l'après-midi pour les personnes qui se lèvent tard
- Quelquefois compliqué de nous joindre
- Pouvoir laisser des messages sur un répondeur
- Pouvoir envoyer des SMS pour ceux qui rencontrent des difficultés à s'exprimer
- Souhait de pouvoir être accueilli dans le sas d'entrée plutôt qu'à l'interphone
- Présentation des secrétaires au téléphone (mentionner leur nom ou prénom) pour être reconnu
- Avoir un organigramme du personnel de l'ATMP
- Avoir une présentation des locaux
- Faire une journée portes ouvertes
- Il y a eu beaucoup/trop de changements de délégués
- Les majeurs nous informent que dans l'ensemble, ils arrivent à nous joindre assez facilement et ils utilisent les mails aussi souvent qu'ils le peuvent
- Les réponses apportées par mail de notre part ont un délai très correct
- L'accueil physique et téléphonique est très satisfaisant (politesse, bien reçu) Ils arrivent à joindre le standard mais pas toujours leur délégué
- Prévenir de la date des congés pour chaque délégué afin que les MP puissent anticiper leurs demandes
- En cas d'absence de leur référent, ils ont une réponse mais les MP souhaitent connaître le nom de la personne qui leur répond
- Ne demandent pas que les secrétaires puissent fournir leur nom ou prénom.
- Concernant les locaux de NDVD, il est difficile de s'y rendre
- Les horaires sont connus de notre public
- Les rencontres ne devraient pas être qu'à notre seule initiative

2. L'autonomie

- Pouvoir déposer plainte seule
- Avoir un livret explicatif sur les mesures de protection et la santé (qui fait quoi ?)
- Difficultés d'accès aux services de droit commun (CAF, CPAM, banque, prendre des rdv)
- Travail avec le délégué sur le budget pour les projets
- Difficultés pour les paiements sur internet (application bancaire)

- Prendre plus de temps afin d'expliquer plus profondément la mesure de protection, ils ont du mal suivant la mesure, à savoir ce qu'ils peuvent faire ou pas mais connaissent certaines démarches qu'ils peuvent faire seul (CNI, passeport, dépôt plainte...) mais déplorent le refus qui peut leur être opposé
- Expliquer plus longuement les refus sur les demandes concernant l'épargne
- Le délégué doit mieux expliquer l'ensemble des démarches que le MP peut faire seul car ils sont désireux de mettre en place eux-mêmes des démarches simples
- La mesure de protection reste une contrainte dans la vie de tous les jours.
- En cas d'insatisfaction, la saisie de la Direction et du Juge est connue
- Satisfaction des VAD à domicile
- Formalisent par écrit pour les actes importants, leur volonté est prise en compte
- Le budget est bien expliqué (sauf pour une personne)
- Concernant les remises d'argent, ils savent que c'est leur argent et qu'ils n'ont pas à justifier leurs demandes.
- Ne reçoivent pas régulièrement leurs relevés de compte, voir également pour l'installation d'applications bancaires.

3. Participation des personnes à la vie du service

- Enquête de satisfaction
- Mise en place d'atelier par thématiques : budget, logement, autonomie, démarches administratives, accès bus
- Information sur la vie du service : affichage à l'accueil, courrier, organigramme mis à jour et affiché
- Newsletter
- Souhait d'être informés des congés/formations/absence des mandataires
- Information à caractère social
- Portes ouvertes sur antenne Romans avec d'autres services
- Livret « Qui fait quoi »
- Cahier de « doléances » à l'accueil ou en visite à domicile ou par mail
 - Ils n'ont pas toujours une bonne connaissance de notre travail, de nos services et de nos tâches dans sa globalité (secrétaires, délégués et autres corps de métiers)
 - Les MP ne connaissent pas les missions du délégué à part la gestion du budget
 - Prévoir une rencontre par an afin de visiter les locaux et l'ensemble des services
 - Prévenir les MP lorsqu'il y a un changement de délégué, le faire par courrier ou par téléphone.
 - Les enquêtes de satisfaction (1 fois/an) sont bien reçues mais pas toujours renvoyées (oubli). Les MP souhaitent les avoir éventuellement par mail

Les personnes ont trouvé ces échanges instructifs mais fatigants et sont intéressées pour participer à d'autres réunions. Ils ont découvert que leur condition d'âge, de lieu de vie et de ressources sont très différentes.

Annexe 2

Indicateurs Qualité		
PROCESSUS	DELAI	CIBLE
OUVERTURE		
1- Fiche autocontrôle	6 mois	90%
2- 10 points clés vérifiés	6 mois	80%
3- Date 1ère rencontre avec majeur	2 mois	80%
4- Date création budget	3 mois	100%
5- Inventaire de patrimoine	6 mois	50%
6- Inventaire de mobilier	3 mois	50%
7- % DIPM établis	4 mois	80%
EXERCICE		
1- Avenants DIPM	annuel	60%
2- CRO intermédiaire		
3- Réponse rapports	1 mois	100%
4- Nb de contacts physiques annuels par dossiers	6/an	100%
8- Nb et type d'allègements de mesure	annuel	comptage
CLOTURE		
1- CRG fin de mesure	3mois	80%
2- Bilan fin de mesure	3mois	90%
3- Fiche archivage	6mois	80%
4- % mainlevées pour autonomie	annuel	comptage
5- % transferts doss à famille ou pro, diff prise en charge	annuel	comptage
6- % non lieu, caducité	annuel	comptage