

# **APPUI POUR LA PRODUCTION D'UNE RECOMMANDATION DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

**« L'expression et la participation des usagers dans  
le cadre de la protection juridique des majeurs :  
participation au projet personnalisé, à la qualité  
des prestations et au fonctionnement du service »**

**Novembre 2011**

## SOMMAIRE

<b>I. Préambule</b>	<b>4</b>
<b>Présentation de la démarche</b>	<b>4</b>
<b>Présentation des services participants</b>	<b>5</b>
<b>Précisions de lecture</b>	<b>6</b>
<b>II. L'expression et la participation individuelle de la personne protégée dans l'exercice de la mesure, depuis l'admission dans le service (ouverture de la mesure) à la sortie du service (fin de la mesure).</b>	<b>7</b>
<b>Les enjeux de la participation</b>	<b>7</b>
<b>La mise en œuvre de l'expression et de la participation des usagers</b>	<b>7</b>
1. L'expression et la participation des usagers à l'ouverture de leur mesure	7
1.1. La première rencontre	7
1.2. La remise des documents obligatoires d'information	12
1.3. Le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM)	16
2. L'expression et la participation de la personne au cours de la vie de la mesure	19
2.1. Les rencontres entre le mandataire et la personne protégée	19
2.2. La continuité du service et la gestion des remplacements	24
2.3. L'accessibilité du service : l'accueil physique et téléphonique	25
2.4. La participation de la personne protégée à sa gestion budgétaire	29
2.5. Les autres pratiques favorisant l'implication de la personne protégée dans la mise en œuvre de sa mesure	34
2.6. La place de la famille et de l'entourage de la personne protégée	35
2.7. Les voies de recours du majeur protégé et la gestion des conflits	36
3. L'expression et la participation de la personne protégée dans le cadre du renouvellement ou de la fin de la mesure	38
<b>III. L'expression et la participation collective des personnes protégées à la qualité des prestations et au fonctionnement du service</b>	<b>40</b>
<b>Les enjeux de la participation</b>	<b>40</b>
<b>La mise en œuvre de l'expression et de la participation collective</b>	<b>41</b>
1. Les questionnaires / enquêtes de satisfaction	41
1.1. La construction de l'enquête	41
1.2. L'échantillonnage des participants et la méthode d'enquête	42
1.3. L'analyse des résultats et les suites données	43
1.4. Les exemples d'expériences d'enquêtes de satisfaction	44

2.	Les groupes d'expression _____	45
3.	Les autres supports de la participation collective _____	47
3.1.	Un Conseil de la Vie Sociale _____	47
3.2.	Des outils pour une participation ouverte des usagers _____	47
3.3.	Des ateliers thématiques _____	48
3.4.	Une participation « ludique » et conviviale _____	49
<b>IV.</b>	<b>Les contextes favorisant la participation et l'expression des majeurs protégés _____</b>	<b>50</b>
1.	La formation des professionnels _____	50
2.	Le soutien des équipes _____	50
3.	La formalisation d'une démarche qualité _____	51

## I. Préambule

### **Présentation de la démarche**

Le cabinet EQR Conseil a été mandaté par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) pour mener une mission d'appui à l'élaboration d'une recommandation de bonnes pratiques professionnelles sur « **l'expression et la participation des usagers dans le cadre de la protection juridique des majeurs : participation au projet personnalisé, à la qualité des prestations et au fonctionnement du service** ».

Le périmètre de l'étude a concerné **les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs**, et plus spécifiquement l'exercice des mesures de tutelle, curatelle et de sauvegarde de justice. Afin de repérer les bonnes pratiques professionnelles, **des groupes de travail avec des professionnels et des consultations d'usagers ont été organisés dans trois régions : Pays de la Loire, Bretagne et Midi-Pyrénées.**

**L'ensemble des services mandataires de ces trois régions ont été contactés afin de participer à la démarche et 36 services différents par leurs statuts et leur taille ont participé aux travaux.**

Deux journées d'échange ont été organisées pour chaque groupe de professionnels. Ceux-ci ont réunis de 6 à 13 personnes (directeurs de service, chefs de service, mandataires, conseillers juridiques et responsables qualité):

- deux groupes de professionnels dans le Pays de la Loire et en Midi-Pyrénées ;
- un groupe de professionnels en Bretagne.

Dans le cadre de ces séances, les échanges ont été développés à partir d'exemples de pratiques relatées par les services sur la base d'une trame de questionnaire ouverte, transmise aux participants. L'objectif était de repérer les pratiques en cours concernant l'expression et la participation individuelle et collective des usagers en distinguant :

- les contextes et/ou les conditions facilitatrices des pratiques,
- les difficultés rencontrées, les freins et les obstacles constatés,
- mais aussi les pistes et idées concernant ce qui pourrait exister.

Les professionnels se sont fortement mobilisés

**Plusieurs modalités de consultation des majeurs protégés ont été mises en œuvre :**

- **des groupes de majeurs protégés** qui ont réunis de 3 à 5 personnes sur une réunion de deux heures :
  - deux groupes de majeurs protégés dans le Pays de la Loire ;
  - un groupe de majeurs protégés en Bretagne et en Midi-Pyrénées.

L'invitation des majeurs protégés a été organisée en lien avec le service mandataire. Un courrier d'information leur a été transmis afin de présenter la démarche, les objectifs de la rencontre ainsi que les thématiques de questionnaire.

Les personnes présentes résidaient essentiellement dans les environs de la ville du lieu de rencontre (Rennes, Nantes et Toulouse). Cependant, certaines personnes sont venues de plus loin, par exemple du Mans, lorsqu'elles étaient accompagnées par le service.

L'association d'usagers « Nous Aussi » a été sollicitée pour mobiliser des majeurs protégés pour ces rencontres, deux groupes de 4 et 5 personnes ont pu participer aux groupes organisés à Nantes et à Rennes.

- **des entretiens téléphoniques** avec des majeurs protégés afin de consulter des personnes résidant dans des zones éloignées du lieu de rencontre ;
- **des rencontres sur le lieu d'hébergement** des majeurs protégés (foyer occupationnel et foyer de vie).

Ces différentes modalités de rencontre ont permis de consulter un panel représentatif de personnes protégées, tant par leur âge (de 21 à 98 ans) que par leur mesure de protection (tutelle, curatelle).

La démarche de consultation des majeurs protégés a été très appréciée par les personnes qui n'ont pas l'habitude d'être interrogées et entendues sur leurs mesures de protection. Elles ont pu s'exprimer librement.

Les entretiens téléphoniques ont pu être plus difficiles à réaliser, du fait de la distance que provoque ce support (certains majeurs protégés ne souhaitant plus être interrogés ou écourtant rapidement la discussion). Néanmoins, certains entretiens ont pu être longs et constructifs.

## **Présentation des services participants<sup>1</sup>**

Les services mandataires ayant participé à la démarche sont de tailles diverses et de natures diverses (CCAS, associations,...) et gèrent de 150 à 4300 mesures. La majorité des associations dont dépendent les services gère également d'autres établissements ou services, par exemple des services de soutien aux tuteurs familiaux ou des logements sociaux.

**En moyenne, les services mandataires gèrent 1440 mesures.** Sauf exception, les services gèrent davantage de mesures en milieu ouvert qu'en établissement. Les tutelles représentent de 22 à 56,3% des mesures gérées par les services. Elles représentent généralement moins de la moitié des mesures gérées, les curatelles représentant dans la majorité des cas plus de la moitié des mesures.

**Le nombre de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM)** dans le service varie de 3 à 99. La moyenne se situe à 27 MJPM par service. Les MJPM gèrent de 50 à 80 mesures selon les services, la moyenne étant de 60 mesures par MJPM. Le nombre d'ETP par service, avec les MJPM mais aussi la direction ou les secrétaires et assistants, varie de 5 à 188. La moyenne est à 56,7 ETP. Dans les plus grands services, des personnes peuvent être spécialisées dans la comptabilité, le droit, la gestion des patrimoines ou la démarche qualité. Des psychologues peuvent également être salariés.

---

<sup>1</sup> Ces éléments de présentation sont issus de l'analyse des 17 questionnaires renvoyés par les services.

La majorité des services a créé et remis les **documents obligatoires** (Notice d'information, Charte des droits, Règlement de fonctionnement, DIPM) aux nouvelles mesures depuis la création des documents et progressivement aux anciennes mesures. Ainsi, la plupart des services l'ont remis à 10 à 50% de leurs personnes protégées. Le DIPM est remis avec la participation directe de la personne.

Concernant l'**expression collective des personnes protégées**, aucun service répondant à l'enquête n'a mis en place de Conseil de la Vie Sociale. La moitié des services ont mis en place des questionnaires de satisfaction, en général annuels, mais rares sont ceux ayant déjà organisé un groupe d'expression. D'autres formes de participation ont pu être mises en œuvre, comme par exemple des groupes d'information thématique ou un accompagnement à la citoyenneté.

### **Précisions de lecture**

Trois types d'encadrés sont utilisés dans ce rapport.

- **LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES** - Les encadrés roses traduisent la parole, la position ou le regard des majeurs protégés rencontrés lors des consultations. Certains verbatim sont proposés. De même, certaines suggestions émises par un ou plusieurs majeurs protégés sont recensées et mentionnées comme telles.
- **PRATIQUES REPÉRÉES** - Les encadrés bleus comprennent le repérage des pratiques énoncées par les professionnels des services du panel. Lorsque ces pratiques sont rares ou jugées peu pertinentes, une mention le signale.
- **TEMOIGNAGES** - Il s'agit de témoignages et/ou d'illustrations sur des initiatives, des expériences de services, en lien avec le sujet. Ils sont signalés par un encadré vert.

## **II. L'expression et la participation individuelle de la personne protégée dans l'exercice de la mesure, depuis l'admission dans le service (ouverture de la mesure) à la sortie du service (fin de la mesure).**

### **Les enjeux de la participation**

Le métier de mandataire connaît de profonds bouleversements avec la réforme initiée par la loi n°2007-308 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs : obligation de formation, nouveaux droits des majeurs protégés, évolution des conceptions du métier dans le sens d'une meilleure prise en compte de l'expression de l'utilisateur et de sa participation.

#### **Pour les services, la notion de participation de l'utilisateur implique :**

- l'information donnée, préalable nécessaire à son expression et sa participation ;
- le recueil des attentes et des besoins de la personne tout au long de sa mesure ;
- le recueil du consentement éclairé de la personne, de son accord tout au long de sa mesure.

La participation « potentielle » d'un utilisateur est déterminée en fonction d'une **évaluation de ses capacités**, notamment celles de compréhension et d'expression. Cette évaluation de « l'autonomie du consentement » de la personne est essentielle pour encourager leur participation. Même si les services n'ont pas formalisé d'outils précis d'évaluation, des pratiques existent pour objectiver cette évaluation et aider dans la prise en compte du consentement de la personne.

### **La mise en œuvre de l'expression et de la participation des usagers**

#### **1. L'expression et la participation des usagers à l'ouverture de leur mesure**

##### **1.1. La première rencontre**

---

**La première rencontre est jugée fondamentale** : elle enclenche toute la relation à venir entre le mandataire et la personne protégée. Elle permet de construire la relation, de donner et recueillir les premières informations nécessaires à la mise en œuvre de la mesure.

##### **1.1.1. La préparation de la rencontre**

**La rencontre avec le majeur protégé se prépare** en amont de la première visite. Plusieurs pratiques favorisent l'information et l'expression de la personne :

- **L'envoi d'un courrier au majeur protégé l'informant de la nomination du service sur la mesure et de la future visite d'ouverture de la mesure.**

Le courrier fait mention notamment **des voies de recours** que le majeur protégé peut enclencher contre le jugement ainsi que la date butoir de ce recours.

- **La consultation de la décision de justice et du dossier au tribunal** (le procès-verbal de l'audition, la requête, le certificat médical et les informations au dossier).

Cette pratique est préconisée par l'ensemble des services, « cela permet de mieux connaître la situation, le profil de la personne avant le premier contact ». Dans les faits, tous les mandataires ne le font pas systématiquement, certains préférant « arriver sur la situation avec un œil neuf », sans préjugés sur la situation de la personne.

- **La nomination d'un mandataire référent le plus à même d'accompagner le majeur selon sa problématique.**

Il s'agit pour les services de prendre en compte le fait que certains mandataires ont davantage de facilités pour accompagner des personnes qui présentent des problématiques spécifiques (des troubles psychiatriques par exemple). La consultation du dossier permet, autant que possible, un choix du mandataire référent, adapté à la "situation" de la personne.

Toutefois, l'attribution des mesures est également contrainte par la sectorisation des équipes et le nombre de mesures par mandataire.

### 1.1.2. La ou les premières visites

**Lors de la première rencontre avec le majeur protégé, la disponibilité du mandataire est primordiale.** L'objectif est d'informer la personne, de lui donner toutes les explications nécessaires :

- **L'appréciation de la compréhension de la mesure par la personne :** le mandataire doit interroger la personne sur ce qu'elle a compris de la mesure de protection.
- **La reprise du discours du juge** qui n'a pas toujours été bien compris en audience : le rendre accessible, adapté au niveau de compréhension de la personne.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés peuvent avoir des a priori concernant la mesure de protection : « le manque d'argent », l'absence de prise de décision concernant leur vie,....

L'explication de la mesure est rassurante lors de la première rencontre.

*« Il m'a rassuré dès le départ, il m'a dit que j'allais, un jour, récupérer ma carte bancaire et qu'on allait payer ma dette ».*



- **L'adaptation des premières informations et explications relatives à la mesure de protection juridique :**
  - présenter le service, ses missions et la mesure,
  - présenter et expliquer les outils d'information que sont la notice d'information (NI), le règlement de fonctionnement (RF) et la charte des droits et libertés (cf. infra),
  - présenter le travail autour du projet de la personne (Document Individuel de Protection des Majeurs).
  
- **La présentation des moyens de recours de la personne en cas de difficultés dans la mise en œuvre de sa mesure ou de difficultés dans sa relation avec le mandataire :** le majeur est informé qu'il peut interpellier le service au travers le directeur ou le chef de service, faire appel au juge, être assisté d'un avocat. Cette information est transmise à l'oral et est inscrite dans la notice d'information ainsi que le règlement de fonctionnement.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés estiment qu'il y a soit trop peu, soit trop d'informations données lors de la première rencontre. La manière de s'adresser à la personne protégée peut être jugée inadaptée :

*« Les informations se limitent à celles données par le juge. », « ma curatrice ne m'a pas trop expliqué ce qui allait se passer ».*

*« Au départ le délégué l'a dit, après on ne sait plus, on n'a pas de livre, on voudrait réentendre à nouveau ».*

*« Cette rencontre a été très humiliante dans la façon qu'elle expliquait les choses. Elle a expliqué pourquoi elle était venue et elle m'a dit qu'il fallait que je prévois des vêtements chauds pour l'hiver. J'avais l'impression qu'elle s'adressait davantage à mon père et qu'elle me tenait pour quantité négligeable ».*

**Lors de cette première visite, le mandataire doit être particulièrement attentif à la capacité du majeur à recevoir l'ensemble de ces informations.** La personne est parfois dans l'émotion de la rencontre ou dans l'incapacité de recevoir/comprendre les éléments d'informations. De plus le contexte de la visite à domicile peut rendre difficile le dialogue (sentiment de gêne, voire d'agression par l'intrusion du mandataire dans son environnement).

- **L'adaptation nécessaire du temps passé avec le majeur.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'adaptation du temps de présence auprès du majeur protégé : il n'existe pas de règle au sein des services sur le temps que doit durer une première visite (de 30 minutes en cas de difficultés du majeur à plusieurs heures).
- La multiplication des « rendez-vous » d'ouverture en fonction des situations : plusieurs rendez-vous peuvent être fixés à intervalles réguliers, afin de laisser le temps à la personne de s'approprier les informations et les documents.

#### TÉMOIGNAGE

Un service a formalisé la période d'ouverture avec les différents temps de rencontre de la personne protégée dans le cadre d'un protocole : trois à quatre rencontres sont prévues avec chacune leur objectif : ouverture / inventaire / présentation du budget et réalisation du DIPM. Une checklist permet aux mandataires de vérifier les choses faites et à faire à 30, 60 et 90 jours après l'ouverture (sous la forme d'un memento).

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés apprécient lorsque le mandataire prend le temps d'expliquer et les considèrent avec respect.

*« Je l'ai mal ressenti, elle parlait trop vite pour m'expliquer ce qu'elle faisait. On a appris à se connaître au fil du temps ».*

Les majeurs protégés apprécient lorsque les délégués les informent au fur et à mesure de l'accompagnement, la compréhension des informations reçus se clarifie avec le temps.

*« Le curateur m'a expliqué directement la mesure, au début on ne sait pas trop comment ça va se passer ».*

*« Au fur et à mesure les informations sont devenues plus claires et puis on peut poser des questions si on ne comprend pas ».*

- **La médiatisation des premiers contacts en s'appuyant sur les tiers présents dans la situation**, qu'il s'agisse du travailleur social de secteur qui suit déjà la personne, de l'entourage ou de la famille. Cette présence peut favoriser la transmission des informations et permettre de « faire passer la relation de confiance de l'entourage au service ».

#### LES PRATIQUES REPEREES

- L'invitation des tiers par le service à participer à la première rencontre avec le majeur protégé : le mandataire demande à l'utilisateur s'il donne son accord pour que cet entourage soit présent lors de l'entretien.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Certains majeurs protégés recourent eux-mêmes à des tiers ou à leur entourage pour les aider à comprendre la mesure et leur expliquer la définition des termes techniques « tutelle, curatelle simple ou renforcée » ainsi que certaines démarches (comment écrire au juge).

Il peut s'agir par exemple d'une assistante sociale : *« elle m'a expliqué très clairement ce que voulait dire le terme renforcé car ce terme m'avait fait peur ».*

- **La présentation et la dédramatisation de l'inventaire**, qui doit être réalisé dans les 3 mois, et qui est souvent ressenti comme intrusif et violent par les majeurs protégés.  
Les services préconisent la présence du majeur protégé autant que possible, si son état de santé ou son âge le permet. Toutefois, dans certaines situations particulières, l'absence de la personne peut permettre de réaliser l'inventaire dans des conditions moins traumatisantes (dans un contexte d'hospitalisation de la personne âgée protégée par exemple).

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La réalisation d'un inventaire progressif permet de respecter le fait que des majeurs protégés refusent l'intrusion des professionnels dans certaines pièces de leur logement.
- L'appel à des voisins du majeur protégé afin de respecter l'obligation de réaliser l'inventaire en présence de deux personnes témoins majeures (en l'absence d'un officier public ou ministériel). Toutefois, pour de nombreux services, cette pratique n'est pas satisfaisante car elle porte atteinte au respect de la vie privée du majeur protégé.
- La réalisation de l'inventaire à deux professionnels du service est préconisée par de nombreux services afin de ne pas faire appel à des témoins et être moins intrusif dans la vie privée de la personne. Dans ce cas, le juge est informé de ces conditions de réalisation.
- Le scan des documents nécessaires à l'inventaire et au recueil des informations sur la situation de la personne permet d'éviter de prendre les documents personnels de la personne.
- La relecture de l'inventaire avec le majeur protégé si son état de santé (ou son âge) le permet.

### **1.1.3. L'organisation des services pour l'ouverture de la mesure**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La réalisation de l'ouverture par un seul professionnel, la mandataire référent.
- La réalisation de l'ouverture de la mesure en binôme.  
Le plus souvent, il s'agit d'un binôme mandataire/référent ou mandataire/chef de service et parfois, ce binôme peut être constitué du mandataire et de l'administratif. La majeure partie des services a privilégié cette pratique qui présente plusieurs avantages :
  - éviter que la personne protégée identifie le service au travers du seul mandataire : cette pratique favorise la dépersonnalisation de la mesure et permet de présenter d'autres interlocuteurs à la personne ;
  - rassurer la personne sur la continuité du service,
  - faire présenter les aspects institutionnels par le chef de service et laisser davantage l'espace au mandataire pour évoquer la situation personnelle du majeur et l'accompagnement ;
  - permettre un regard croisé sur la personne : moins de subjectivité. Dans le cas du binôme mandataire/administratif, la visite d'ouverture permet à l'administratif de « mettre un visage sur la mesure » et de mieux gérer les demandes des personnes protégées en cas d'absence du mandataire référent ;
  - sécuriser les équipes si le dossier consulté au tribunal a mis en évidence un contexte d'intervention difficile.

- La réalisation de l'ouverture de la mesure par un service/une équipe dédiée. Des professionnels mandataires ou référents sont spécialisés sur cette étape de l'ouverture de la mesure. Plusieurs avantages sont perçus par les services :
  - développer des pratiques communes et « stables » concernant la première rencontre avec l'usager ;
  - assurer les aspects juridiques éventuels ;
  - dédier un temps plus long aux premières rencontres avec la personne protégée ;
  - « Institutionnaliser » la mesure d'accompagnement.Toutefois plusieurs inconvénients ont été relevés :
  - la nécessité d'organiser le passage de relais entre le « service ouverture » et le mandataire chargé de la mesure.
  - la difficulté de construire une relation de confiance avec le majeur protégé pour le mandataire en charge de l'accompagnement.

- **L'organisation du suivi de la période d'ouverture de la mesure.**

TÉMOIGNAGE

Un service a mis en place un temps de rencontre spécifique entre le mandataire et le chef de service afin de faire un point sur ce qui a été fait/les informations transmises lors de cette période, sur la situation de la personne et les difficultés éventuelles (compréhension de la personne, position vis-à-vis de la mesure,...).

## 1.2. La remise des documents obligatoires d'information

**Les outils obligatoires (NI, RF, Charte des droits et libertés) sont des supports à la participation des usagers.** Ils formalisent des pratiques existantes (informer la personne sur sa mesure, sur ses droits,...). Ces documents obligatoires ont été travaillés par l'ensemble des services mais sont encore dans une phase d'expérimentation et d'adaptation. Ils sont aujourd'hui « investis » différemment selon les services, ils peuvent être la simple transposition des décrets ou aller plus loin et faire transparaître les valeurs du service et/ou de l'association.

Ces outils sont le plus souvent mis en œuvre dans le cadre des nouvelles mesures (ouvertures), l'ensemble des majeurs protégés ne les ont donc pas encore reçus. L'appropriation de ces outils par les professionnels est encore en cours.

Ces documents sont perçus positivement par les professionnels, ils permettent notamment de :

- rassurer la personne sur la mesure de protection,
  - modifier et rééquilibrer les rapports du majeur protégé avec le mandataire et le service : la Charte des droits et libertés permet de rappeler que les personnes « subissent une mesure de protection mais qu'elles ont des droits » et « qu'elles peuvent s'autoriser à dire leurs désaccords, leurs souhaits,... ».
- **La remise et l'explication des documents lors de la première visite afin de transmettre à la personne l'ensemble des informations.**

Si cette pratique permet de respecter l'obligation légale de remise des documents dans les délais, elle nécessite un temps relativement important pour le premier rendez-vous et demande la mobilisation de la personne sur de nombreux documents écrits.

Cette pratique est majoritaire au sein des services mais n'est pas jugée adaptée pour un premier contact avec des personnes, notamment lorsque celles-ci sont angoissées par les documents administratifs ou sont en total refus de la mesure.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La remise des différents documents d'information (NI, RF et Charte) dans une pochette permettant à la personne de les classer et les conserver facilement.

- **La remise et l'explication des documents au fur et à mesure des rencontres en fonction de la situation et du profil de la personne.** Face à l'angoisse de certaines personnes, les documents ne seront pas remis lors du premier rendez-vous, ni même forcément dans les délais imposés par la loi.

Cette pratique fait consensus au sein des services, toutefois elle nécessite d'être réalisée en toute transparence vis-à-vis du juge (information et justification de la non remise dans les délais).

- **La signature du récépissé par la personne, indiquant qu'elle a reçu les documents.** Cette obligation légale permet de signifier que le service a bien remis les outils d'information et permet de recueillir la signature du majeur protégé.
- **Le respect du choix de la personne de ne pas souhaiter conserver ces documents si cela s'avère angoissant pour elle.** Cela doit pouvoir être entendu et est inscrit dans le récépissé, le cas échéant.
- **L'adaptation de la transmission des informations et de la démarche d'explication à chaque situation, chaque personne protégée.**

L'« obligation » de remise de ces outils, nouvelle dans les pratiques, peut présenter le risque de faire passer le support, l'outil avant la communication et l'information verbale. Adapter les documents obligatoires au majeur protégé va signifier les rendre accessibles à tous les profils des personnes accompagnées (personnes déficientes mentales, personnes présentant des troubles du comportement, personnes âgées dépendantes, personnes analphabètes, ne maîtrisant pas la langue française, ...). Cela implique pour les services d'être vigilants à donner du sens à ces outils et à soutenir les mandataires dans leurs pratiques.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présentation de chaque document à la personne oralement en expliquant le sens du document ainsi que les principaux éléments qui s'y trouvent.
- Le recours à des interprètes en langues étrangères pour communiquer avec la personne protégée qui ne maîtrise pas la langue française. Cette pratique est toutefois très peu développée par les services.
- L'organisation de points réguliers et formels entre le mandataire et le cadre du service dans la période d'ouverture afin de faire le point sur la remise des outils, les informations données et les éventuelles difficultés à rentrer en « contact » avec la personne.

- **La remise d'un exemplaire des documents à une personne de l'entourage du majeur protégé ou à un tiers relais** lorsque celle-ci n'est pas en mesure de les comprendre ou lorsque le tiers intervient dans la prise en charge de la personne.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La remise des documents à un membre de la famille ou à l'éducateur référent de l'établissement d'hébergement de la personne lorsque celle-ci n'est pas en capacité de comprendre les documents.
- La remise des documents à la famille d'accueil qui héberge la personne sous mesure de protection, permet à la fois d'informer la famille d'accueil sur le service, ses missions et la mesure et de nourrir les échanges avec la personne protégée.

**Un des principaux enjeux pour les services réside dans l'adaptation de ces outils au public accompagné. Les pratiques repérées :**

- **L'association des professionnels à l'élaboration des documents.** Cette pratique présente plusieurs avantages puisqu'elle permet :
  - de valoriser les salariés,
  - de faciliter l'appropriation des documents par les mandataires,
  - de prendre en compte les difficultés qui peuvent être rencontrées sur le terrain,
  - d'adapter le vocabulaire utilisé,....

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

Dans la majorité des services, les professionnels ont participé à l'élaboration des outils dans le cadre d'un groupe de travail unique ou de plusieurs petits groupes de travail animés par le chef de service ou le directeur, à partir des décrets.

Cette pratique a été davantage développée dans les services de taille moyenne ou grande. Elle a été plus difficile à mettre en œuvre pour les services de petite taille (temps et moyens à disposition pour l'élaboration participative des outils).

- **L'élaboration de documents attrayants sur le fond et sur la forme.**  
Les premières versions des outils ont été la plupart du temps réalisées très rapidement (dans le cadre des dossiers CROSMS le plus souvent). Cela n'a pas permis de travailler sur l'adaptation de la forme ou du fond et a pu freiner l'appropriation par les professionnels.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

La majorité des services ont été particulièrement attentifs à rendre les documents attrayants et accessibles par le biais :

- de logos, couleurs,
- de pictogrammes, en veillant à ne pas insérer des images trop « infantilisantes »
- de photos du service, lesquelles ont pu être appréciées par des majeurs protégés, notamment ceux qui ne se rendent jamais ou que très rarement sur le service,
- du format : les formats « livret » semblent appréciés par les personnes protégées.

#### TÉMOIGNAGE

Dans un service, la Charte des droits et libertés a été illustrée « en langage adapté » : la notice d'information reprend, d'un côté, le texte de la Charte des droits issu du décret, et de l'autre les différents articles dans un vocabulaire adapté.

- **La consultation des personnes protégées avant la mise en œuvre des outils** afin de recueillir leur avis et prendre en compte leurs souhaits de modifications, le cas échéant. Cette pratique a été peu développée par les services, par manque de temps et d'expérience concernant la consultation des usagers.

#### TÉMOIGNAGE

Dans un service, un petit nombre de majeurs protégés en capacité de comprendre les documents écrits et de s'exprimer, ont été sollicités. La notice d'information et le règlement de fonctionnement leur ont été transmis en amont et ils ont été invités à une réunion animée par le chef de service afin d'en faire une lecture, de s'assurer de leur compréhension et de recueillir leurs avis. Les remarques des majeurs protégés ont été prises en compte dans une nouvelle version des documents.

Le service a été surpris par l'engouement et l'enthousiasme des majeurs protégés, très satisfaits d'avoir été sollicités sur des documents officiels du service. Des remarques concrètes ont été formulées, par exemple sur le financement des mesures (« ce n'est pas clair »). Cette première expérience a permis au service d'envisager positivement la mise en place d'autres consultations sur d'autres sujets.

- **L'expérimentation des outils auprès des usagers avant de les diffuser.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

Dans plusieurs services, la mise en place des outils a été réalisée en 3 étapes :

- une phase de test réalisée par plusieurs mandataires auprès de quelques usagers déjà présents dans le service et dans le cadre d'ouvertures,
- une phase d'analyse des difficultés rencontrées par les mandataires en groupe de travail,
- une phase de réajustement des outils en groupe de travail.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

La plupart des documents obligatoires n'ont pas été remis aux personnes protégées consultées. Les majeurs protégés sont demandeurs de ces documents lorsqu'ils viennent en complément d'une explication orale.

Quelques majeurs ayant reçu des documents les informant sur les mesures de tutelle et de curatelle, leurs droits et sur le service ont particulièrement été attentifs aux éléments d'information suivants : les horaires d'ouverture, les numéros de téléphone du service, la photo du plan d'accès.

### 1.3. Le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM)

Au moment de sa mise en place, l'outil a été largement vécu par les mandataires comme un écrit supplémentaire à produire, sans faire réellement sens. Il est aujourd'hui encore en cours d'appropriation sur l'ensemble des services.

Pour autant, pour la majorité des mandataires, « le DIPM permet d'associer réellement la personne à sa mesure », « c'est la première fois que l'on a un document dans lequel on recueille la parole de l'utilisateur ». Le DIPM « sert de référence et pose des lignes de conduite avec le majeur ».

- **La construction d'une trame de DIPM permettant de favoriser l'expression et la participation de l'utilisateur.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Comme pour les outils d'information, l'organisation d'une phase d'expérimentation de l'outil par les mandataires auprès de quelques majeurs protégés pour adapter l'outil et le rendre moins administratif :
  - adaptation du vocabulaire pour faciliter sa compréhension
  - ajout d'items manquants relatifs aux axes d'accompagnement (logement, santé, administratif,...)
- L'utilisation du style direct en s'adressant à la personne (par exemple « votre DIPM », « vos objectifs »), afin que le majeur se sente davantage concerné.
- La proposition d'un espace dédié (case ou paragraphe) pour indiquer les souhaits/attentes/projets personnels de la personne.
- Une représentation du DIPM sous forme de tableau reprenant les différents axes de l'accompagnement (logement, santé,...) avec les objectifs poursuivis et les actions à engager. La quasi-totalité des services a choisi ce mode de représentation synthétique. Toutefois certains mandataires le juge inadapté et difficile à s'approprier. En effet, il s'agit d'une nouvelle méthode d'élaboration par objectifs pour la majorité des professionnels (versus la pratique de formalisation du rapport social).
- La représentation de plusieurs colonnes permettant de préciser par quel acteur va être réalisée l'action : par la personne protégée elle-même, par le mandataire ou par un tiers partenaire.

- **La présentation et la construction du DIPM au moment le plus opportun pour le majeur protégé,** en présentant le sens du « projet personnalisé », l'outil, la méthode d'élaboration et d'actualisation. Il existe un véritable enjeu d'appropriation de l'outil par les majeurs protégés, notamment ceux qui sont déjà suivis depuis plusieurs années par un service : « les usagers ne sont pas habitués à ce qu'on leur demande ce qu'ils souhaitent ».

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présentation de l'outil et sa formalisation lors de la première rencontre en y consacrant un temps conséquent. Cette pratique semble inappropriée par la majorité des services de fait de la lourdeur des informations à transmettre lors de cette première rencontre.



- La présentation de l'outil et sa formalisation dans le courant des trois premiers mois de l'ouverture de la mesure. Pour les services, cela permet d'avoir déjà créé la relation avec le majeur protégé et d'avoir recueilli suffisamment d'éléments pour formaliser l'outil.
- Le DIPM n'est pas toujours réalisé dans le délai prescrit des 3 mois par les services. L'outil doit faire sens pour le majeur protégé et peut nécessiter plusieurs rencontres et un temps d'« assimilation » plus ou moins important. Dans ce cas, il est préconisé d'indiquer au juge que le DIPM n'a pu être élaboré dans les 3 mois et pour quelles raisons.
- La présentation du DIPM en cohérence avec les Projets Individualisés qui ont pu être élaborés pour les majeurs protégés au sein de leur établissement d'hébergement ou ESAT. Cela implique de situer ces outils dans leurs différences et leur cohérence car «les personnes protégées ont souvent l'impression d'une formalité supplémentaire ».

### **Il n'existe pas de procédure figée concernant l'élaboration du DIPM :**

- **L'élaboration du DIPM en favorisant la participation directe de la personne.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présentation au majeur protégé du DIPM élaboré par le mandataire à partir des échanges et des informations détenues par le professionnel. Le projet est ensuite discuté avec la personne et est modifié le cas échéant.
- La formalisation du DIPM avec le majeur protégé : le mandataire après avoir interrogé la personne sur ses souhaits/attentes/projets, les reformule le cas échéant et les inscrit dans le document. Chaque fois que possible, les mots de la personne protégée sont inscrits tels qu'exprimés par elle. « Il ne doit pas y avoir de jugement de la valeur de l'expression du majeur ».
- La rédaction de certaines parties du DIPM par le majeur protégé seul : l'outil est laissé au majeur protégé afin qu'il prenne le temps de remplir lui-même le document en indiquant ses attentes/projets et les objectifs qu'il souhaite se fixer. Cette pratique permet au majeur « de moins subir la mesure » et de préciser ce qu'il en attend en termes d'aide et d'accompagnement.

- **La prise en compte de l'absence de projets, d'attentes de la part du majeur protégé.**

Pour les services, « dans le cadre du DIPM, nous n'avons pas obligatoirement à trouver un objectif à la personne. C'est l'expression de sa volonté ». La construction du projet implique de « partir du projet personnalisé de la personne, de sa vie, de sa culture et l'aider à réfléchir ». Une maturation est parfois nécessaire.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mention de l'absence de projets dans le DIPM.

- **La construction du DIPM dans le respect de la personne protégée : transparence et principe de réalité.** Le DIPM n'est pas que la formalisation des souhaits de la personne, les objectifs qui relèvent de la mission du service et du mandat peuvent aller à l'encontre de ce qu'à exprimer la personne. « Il s'agit de respecter la personne en l'amenant à comprendre que certaines choses sont réalistes et d'autres non ». Si tous les projets ou souhaits du majeur protégé sont inscrits dans le DIPM, le risque est de s'engager sur des objectifs irréalisables et de mettre en échec la personne.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'écriture du projet en nuanciant et en pondérant certaines attentes ou souhaits du majeur protégé jugés peu réalistes au regard de la situation de la personne (par exemple une personne souhaite rester à domicile alors qu'elle peut se mettre en danger, le mandataire va pouvoir inscrire « Etudier la possibilité de rester à domicile »).
- Le recueil des attentes de la personne, accompagné de l'information sur ce que le mandataire est à même de faire dans le cadre de sa mission et de son mandat.

- **La signature du DIPM par la personne protégée et la remise d'une copie du document.**  
Le refus de signer ou de conserver le DIPM est précisé sur le document.
- **L'élaboration du DIPM avec la famille et/ou les autres intervenants pour les personnes protégées qui sont en incapacité de s'exprimer et de participer.**  
Ces situations se rencontrent le plus souvent pour les personnes très dépendantes en établissement. Si l'élaboration du DIPM est une obligation, son intérêt est questionné pour les personnes qui présentent certaines pathologies (Alzheimer, autisme par exemple). Il risque de devenir un outil élaboré de manière unilatérale par le seul mandataire et dans ce cas les services s'interrogent sur la façon d'aboutir à un projet personnalisé pour la personne.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présentation du DIPM à la famille, l'entourage et/ou aux intervenants professionnels (réfèrent de l'établissement d'hébergement).
- La définition dans le DIPM « du cadre et des limites de la mission du mandataire » afin de clarifier les rôles et les missions de chacun.
- Le recueil des attentes de la famille et/ou de l'entourage présents auprès de la personne protégée.
- L'élaboration du DIPM en cohérence avec le projet individualisé/projet de vie formalisé au sein de l'établissement d'hébergement (Foyer de vie, FAM, MAS, EHPAD).
- La mention de l'absence de participation de la personne à l'élaboration de son DIPM et des personnes impliquées.

- **L'utilisation du DIPM comme support de l'accompagnement tout au long de la mesure.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise à disposition du DIPM lors de chaque rencontre : le DIPM peut être systématiquement apporté par le mandataire lors des rencontres avec le majeur protégé afin de rappeler les objectifs fixés, les actions à réaliser, les engagements réciproques.

- **L'accompagnement des professionnels dans la mise en œuvre du DIPM en favorisant l'échange autour des pratiques.**

La méthode d'élaboration, d'écriture du DIPM est interrogée par les professionnels : « quels objectifs retenir entre les extrêmes du trop court terme et du terre à terre (acheter un réfrigérateur) et du trop large, qui rejoint la mission du mandataire (accompagner la personne vers l'autonomie) » ?

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place des groupes de professionnels animés par le chef de service pour évoquer l'outil et les pratiques.
- L'organisation des échanges et des retours d'expériences autour du DIPM dans le cadre des réunions d'équipes.
- L'organisation du suivi des DIPM et l'évaluation de leur contenu par le cadre du service (chef de service) lors de réunions de suivi des mesures

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le DIPM est peu connu des majeurs protégés consultés. « *Ma mandataire m'en a déjà parlé, il me semble ; je n'ai pas fait attention* ».

L'outil, annuel, peut être jugé inadapté par les majeurs l'ayant rempli : « *On ne sait pas toujours les projets que l'on va faire dans un an* ». Les projets à court terme leur semblent davantage adaptés.

## **2. L'expression et la participation de la personne au cours de la vie de la mesure**

### **2.1. Les rencontres entre le mandataire et la personne protégée**

---

Prendre en compte l'expression et favoriser la participation de la personne tout au long de la mesure implique d'être disponible pour les usagers, de favoriser leur écoute et de proposer des espaces et des temps de rencontre.

#### **2.1.1. Les rencontres physiques**

Les relations entre le mandataire et la personne protégée passent par des rencontres organisées lors de visites à domicile, dans les locaux du service mandataire ou ses antennes, ou dans le cadre de permanences délocalisées.

- **La définition du cadre des visites et des rencontres dès l'ouverture de la mesure.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'inscription du cadre des visites et rencontres dans le règlement de fonctionnement et/ou la notice d'information. Ces documents mentionnent les droits de la personne, les modalités de rencontre proposées par le service, les règles de civilité à respecter,...
- Le rappel régulier du cadre à la personne protégée afin que ces rencontres se déroulent dans les meilleures conditions possibles.

- La mention de la fréquence des rencontres dans le DIPM.

- **L'organisation de rencontres régulières sur le lieu de vie de la personne protégée.**

La fréquence des visites au « domicile » de la personne protégée varie selon les services et en fonction du lieu de vie de la personne. Elles sont moins fréquentes pour les personnes hébergées en établissement (tous les 3 à 4 mois en moyenne contre tous les 2 mois à domicile). Les mandataires spécialisés sur les mesures en établissement ont davantage de mesures à suivre (entre 80 et 110 en moyenne contre 55 à 70 à domicile), ce qui réduit le temps disponible pour visiter la personne.

Les services situés en zone rurale ont tendance à réaliser davantage de visites à domicile, car cette modalité constitue souvent la seule modalité de rencontre avec le majeur protégé (du fait des distances à parcourir pour accéder au service mandataire).

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'organisation de permanences régulières dans les établissements d'hébergement.
- Le respect de la volonté de la personne de ne pas recevoir le mandataire à son domicile. Dans ce cas, la personne doit pouvoir être rencontrée sur un lieu neutre ou sur le service ou dans le cadre de contacts téléphoniques réguliers.

TÉMOIGNAGE

Un service organise une permanence d'accueil au sein d'un ESAT qui accueille plusieurs personnes protégées suivies par un même mandataire.

Par cette présence « dans les murs » de l'établissement, le mandataire peut rencontrer plus régulièrement les personnes accueillies et « offre un espace de paroles aux majeurs au sein de leur établissement ».

- **L'information systématique du majeur protégé de la visite prochaine du mandataire.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La définition des dates de visite en lien avec la personne protégée, lors de la rencontre.
- L'envoi d'un courrier formalisant la prise de rendez-vous et mentionnant la date et l'horaire défini (heure fixe ou plage horaire). Cette pratique fait consensus au sein des services et est généralisée.
- Le rappel du rendez-vous fixé en contactant le majeur protégé par téléphone quelques jours avant la rencontre.

Il est à noter que la spécificité des suivis en établissement implique pour les services de pouvoir se rendre à l'improviste au sein des lieux d'hébergement afin de vérifier les conditions d'accueil et de prise en charge.

- **L'organisation des rencontres dans les locaux du service et dans les antennes.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La planification de permanences sur site pour les mandataires (1 journée par semaine en moyenne), dédiées à l'accueil des majeurs protégés sur rendez-vous et qui sont communiquées au majeur protégé (NI).

- La proposition de rendez-vous au majeur protégé sur le service, hors permanences.
- L'accueil des majeurs protégés dans des conditions adaptées :
  - des bureaux d'entretiens permettant le respect de la confidentialité des échanges
  - des bureaux sécurisés : double entrée/sortie, vitre permettant d'être visible de l'extérieur par les autres professionnels, absence d'objets pouvant être utilisés en projectiles,...
- **L'organisation de permanences dans les lieux d'accueil décentralisés, afin de rapprocher le service des personnes protégées.** Ces permanences présentent plusieurs avantages, en permettant :
  - de rencontrer davantage de majeurs protégés en réduisant les déplacements du mandataire sur l'ensemble de son secteur ;
  - de désengorger les permanences téléphoniques ;
  - d'offrir un cadre sécurisant pour les rencontres (lieu neutre)
  - d'être en lien avec des partenaires car elles s'organisent souvent dans des salles mises à disposition par les communes qui regroupent déjà plusieurs acteurs de secteur ou associatifs ;
  - de proposer aux majeurs des rendez-vous plus fréquemment ;
  - de favoriser la disponibilité des mandataires auprès de la personne protégée : « lorsque le mandataire va à une permanence, sa disponibilité est de meilleure qualité ».

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'organisation de permanences dans les lieux d'accueil décentralisés (une journée par semaine en moyenne) dédiées à l'accueil des majeurs protégés, sur rendez-vous ou en libre accès. Cette pratique est très répandue au sein des services.
- L'information du majeur protégé sur la tenue des permanences dans la NI.
- L'accueil des majeurs protégés dans des bureaux d'entretiens permettant le respect de la confidentialité des échanges.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Certains majeurs souhaiteraient rencontrer plus souvent leur mandataire, notamment pour « discuter davantage », suivre les démarches administratives et apprendre à les faire eux-mêmes. Cependant, ils ont conscience que le nombre important de dossiers par délégué rend la multiplication des rencontres difficiles. Il est arrivé que certains majeurs reçoivent des papiers qui ne leur soient pas destinés.

Les rencontres mensuelles voir annuelles sont jugées suffisantes par d'autres majeurs, du moment qu'un contact téléphonique est maintenu.

Le temps de visite est important pour les majeurs protégés, il est parfois jugé trop court (une demi-heure). Il doit être suffisant pour que les personnes se sentent à l'aise et puissent parler librement (une heure ou une heure et demie). Si les rencontres sont le plus souvent d'une durée « correcte », elles sont néanmoins souvent raccourcies et précipitées, en cas de retard du délégué ou lorsque le délégué a une réunion ou un rendez-vous par la suite.

« Je me sens oppressé et je n'ose pas parler. »

#### SUGGESTION DES MAJEURS PROTÉGÉS

Diminuer le nombre de dossier par délégué pour permettre des fréquences de rencontres plus importantes, un temps d'échange plus long et une attention plus importante sur les dossiers.

- **L'organisation de la rencontre de manière à responsabiliser et autonomiser le majeur protégé dans la mise en œuvre de sa mesure de protection.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Le questionnement de la personne sur la façon dont elle vit et perçoit la mesure de protection permet de favoriser le dialogue entre le mandataire et la personne protégée : recueil de ses interrogations, angoisses, incompréhensions, ...
- Le rappel régulier du cadre d'exercice de la mesure, des missions et du rôle du mandataire.
- La prise en compte des attentes et projets de la personne dans le cadre d'un temps dédié à son écoute. Le mandataire doit pouvoir entendre les projets et souhaits de la personne, « son rôle est d'accompagner la personne dans les démarches, afin qu'elle se rende compte si cela est possible ou pas », et non de lui refuser directement son projet car il est jugé irréaliste.
- L'attention particulière des mandataires à recueillir la parole de la personne protégée accueillie en établissement. Le majeur peut être réticent à ce que les problèmes qu'il rencontre dans son établissement soient traités par le mandataire et donc peut passer sous silence certaines difficultés.
- L'utilisation du DIPM comme support pour faire le point avec la personne protégée sur sa situation.
- La définition avec la personne protégée des démarches qu'elle doit réaliser entre deux rencontres. « Ces choses à faire » permettent de responsabiliser la personne et « permettent au majeur d'exprimer sa volonté » (par exemple : prendre un rendez-vous avec l'assistante sociale et s'y rendre, aller voter...).

#### TÉMOIGNAGE

Un service remet au majeur protégé un feuillet présentant des associations « ressources » et leurs coordonnées, ce qui permet d'impliquer la personne dans les démarches à réaliser.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Un des rôles du mandataire perçus par les majeurs protégés est de définir les tâches à accomplir pour la personne. « *Le délégué décide de ce qu'on est capable de faire. Il n'a pas tous les éléments pour décider de la capacité d'un majeur* » ; « *Il me dit, vous vous occupez de ça et moi de ça* ».

Quelques majeurs trouvent les délégués trop intrusifs dans leur vie.

« *Il fallait gérer mon argent et pas ma vie, on a tendance à mettre les deux choses dans le même panier* ». « *J'ai toute ma tête, je suis capable de gérer. Chaque situation est différente et il faudrait laisser les gens prendre les rênes de leur vie* ».

« *Certaines choses devraient être gérées par nous-mêmes et non pas par les délégués. Les missions du délégué vont parfois au-delà de ce qu'elles devraient être* », par exemple des interventions pour des problèmes de voisinage, pour la recherche d'appartement.

- **La rédaction de comptes rendus de rencontre ou de « feuilles de visite ».**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La rédaction du compte rendu de visite en mentionnant les points suivants :
  - les personnes présentes,
  - ce qui a été fait et par qui depuis la dernière rencontre,
  - ce qui a été décidé lors de la rencontre,
  - ce qui doit être fait et par qui (majeur, mandataire, tiers).
- La transmission du compte rendu à la personne :
  - Le compte-rendu qui est réalisé sur place par le mandataire en fin de rencontre sur une feuille d'exacompta permet de laisser un exemplaire à la personne et de lui faire signer. Cette pratique est jugée importante par plusieurs services devant les plaintes des majeurs aux juges.
  - Le compte rendu rédigé par le mandataire suite à la rencontre peut être envoyé par courrier à la personne.

- **La proposition de visites de simple courtoisie.**

Les services jugent important de ne pas envisager les visites ou rencontres seulement au travers la mise en œuvre du projet de la personne. Le mandataire doit pouvoir rendre visite à la personne protégée dans le simple but de maintenir les liens, le dialogue avec la personne protégée et entretenir la relation de confiance.

Par ailleurs, dans certaines situations d'isolement, le « passage » du mandataire est le seul contact de la personne avec l'extérieur.

LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

La relation entre le mandataire et le majeur protégé nécessite un apprentissage du fonctionnement de chacun, un respect mutuel et une adaptation aux personnalités de chacun.

*« Chaque délégué a sa propre façon de fonctionner et de nous informer. »*

La plupart des majeurs sont satisfaits de la disponibilité de leur mandataire, qu'ils jugent à l'écoute.

### **2.1.2. Les autres modalités d'échanges avec le majeur protégé**

Les informations sont également transmises aux majeurs ou recueillies **dans le cadre des contacts téléphoniques et des courriers.**

#### **Les pratiques en cours**

- **La transmission du numéro de téléphone portable du mandataire et/ou de la secrétaire.**

Cette pratique est peu développée, certaines réticences s'expriment de la part des mandataires. Toutefois, les services ayant mis en place cette modalité de contact constatent une diminution des appels sur le service. Les majeurs sont « sécurisés » par cette possibilité d'accès direct au mandataire (par téléphone ou par sms).

- **La mise en place de plages de permanence téléphonique pour chaque mandataire.**  
Ce temps de permanence est réservé à la gestion des appels des personnes protégées suivies. En moyenne, il s'agit d'une demi-journée par semaine.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'indication du jour de la permanence et du numéro de ligne directe du mandataire dans la notice d'information et/ou le DIPM. Cette pratique est systématique au sein des services.
- La gestion des appels par le standard du service qui oriente les majeurs protégés vers leur mandataire et prend les messages en cas d'indisponibilité de celui-ci.
- La gestion directe de la réception et du traitement des appels par le mandataire. Dans ce cas le numéro de téléphone de la ligne directe du mandataire a été communiqué au majeur.

- **L'organisation de la traçabilité des communications avec la personne protégée** via l'informatique (logiciel) ou un cahier de suivi.  
Cette pratique est répandue dans la plupart des services, elle permet de suivre les contacts avec le majeur protégé.
- **Le traitement rapide des messages téléphoniques** afin de prévenir des contextes favorisant l'angoisse, ou l'agressivité des personnes protégées (parfois du fait de leurs pathologies).  
D'autant que « plus le mandataire réagit rapidement aux appels, moins il est appelé. »
- **La réponse systématique aux courriers des majeurs protégés dans des délais raisonnables.**  
Certains majeurs protégés se saisissent davantage de l'écrit par l'envoi de courriers de demande de renseignements et de copies de documents.
- **La transmission de l'adresse email du mandataire.**  
Ce moyen de communication est de plus en plus utilisé par les personnes protégées qui ont accès à internet. Cette modalité de contact permet au mandataire d'organiser le traitement de ces messages et de garder une trace des échanges avec le majeur. Toutefois, il convient d'informer le majeur de l'utilisation de cette modalité spécifique de contact « *pour faire comprendre à la personne protégée qu'elle n'aura pas forcément la réponse en instantanée* ».

## 2.2. La continuité du service et la gestion des remplacements

### Les pratiques en cours

- **L'information de la personne protégée en cas d'absence prévue du mandataire (congé, formation,...).**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'information par courrier de la personne protégée de l'absence prochaine du mandataire.



- L'information de la personne protégée lors de la rencontre de l'absence prochaine du mandataire
- La définition avec le majeur protégé des modalités de son suivi pendant l'absence du mandataire (organisation par rapport au budget, aux démarches en cours,...).
- Le rappel de l'information au majeur quelques jours avant l'absence par téléphone.

Ces pratiques peuvent se cumuler.

▪ **L'organisation du passage de relais lors de l'absence d'un mandataire.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'actualisation du dossier du majeur afin de faciliter la prise de relais en interne : le dossier du majeur protégé doit être régulièrement complété (situation, démarches réalisées, en cours et à faire,...) via les logiciels de suivi en place dans les services.
- L'organisation d'un fonctionnement en binôme sur les situations permet le partage de la connaissance du dossier. Le binôme prend le relais du mandataire absent sur la situation.
- La planification d'un point de situation entre le mandataire et son remplaçant et/ou la secrétaire sur l'état de la situation, les démarches à réaliser pendant son absence.

LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés sont sensibles à la continuité du service et ont pu relever le manque de suivi dans leur dossier entre leur mandataire et l'éventuel remplaçant.

SUGGESTIONS DES MAJEURS PROTEGES

La mise en place d'un système de remplacement avec des binômes fixes.

La présentation du binôme remplaçant à l'ouverture de la mesure.

La présentation formelle du mandataire en amont du remplacement effectif.

▪ **L'organisation de la gestion des urgences téléphoniques dans le cadre d'astreintes.**

Certains services organisent des astreintes de mandataires (une demi-journée par semaine par exemple) qui répondent aux situations d'urgence à partir des informations du dossier des majeurs.

### **2.3. L'accessibilité du service : l'accueil physique et téléphonique**

---

La question de l'expression et de la participation des usagers tout au long de la mise en œuvre de la mesure interroge les services sur leur écoute et leur disponibilité auprès des personnes protégées. En dehors des contacts directs avec le mandataire, le service organise l'accueil physique et téléphonique des personnes protégées.

- **L'ouverture du service sur de larges plages horaires.**

Les horaires d'ouverture varient selon les services, d'une demi-journée du lundi au vendredi à des journées complètes sur la semaine (en moyenne de 9h-12h à 14h-17h).

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La communication systématique des horaires d'ouverture aux personnes protégées:
  - l'indication dans la NI et le DIPM,
  - la présentation lors de l'ouverture de la mesure,
  - l'affichage à l'accueil des services.

- La proposition d'horaires d'ouverture « atypique ». Certains services ont fait le choix de proposer de très larges plages d'ouverture (par exemple jusqu'à 19h certains jours) afin de se rendre le plus disponible possible : « on gère la vie d'une personne, on la dépossède de beaucoup de choses, donc nous devons être disponibles en cas de problème ».

Cette pratique est remise en cause par la plupart des services qui estiment qu'elle implique des conditions d'organisation trop contraignantes et ne correspond pas à l'objectif de la mesure de protection (responsabilisation et autonomisation de la personne dans la gestion de sa situation).

- L'accueil des personnes protégées sur le service sans rendez-vous afin qu'elles puissent amener des documents et des pièces plutôt que de les envoyer par courrier, demander une information au secrétariat ou au mandataire s'il est disponible.

Sur certains services, les locaux ne sont accessibles que sur rendez-vous avec le mandataire.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs en établissement ne se déplacent que rarement au service, les majeurs protégés s'y rendent le plus souvent pour :

- les rendez-vous fixés avec leurs délégués
- déposer des papiers ou remettre un courrier
- voir leurs délégués car ils n'arrivent pas à les joindre par téléphone. « *Je tombe souvent sur le répondeur. Les communications téléphoniques sont chères alors je me déplace* ».

Les horaires d'ouverture ne sont pas toujours jugés adaptés par les majeurs protégés. Notamment Les personnes travaillant dans le milieu ordinaire ou en ESAT qui estiment que ces périodes d'ouverture ne sont pas compatibles avec leurs horaires de travail et freinent leur venue sur le service.

#### SUGGESTIONS DES MAJEURS PROTEGES

Mettre en place un service minimum les samedis ou en fin d'après-midi dans la semaine.

Donner davantage de souplesse au niveau des ESAT pour aménager les horaires de travail en fonction des horaires des rencontres.

- **L'organisation du service en antennes implantées dans les différents secteurs d'intervention.**

Cette organisation qui nécessite des moyens (locaux et équipe dédiée), se rencontre le plus souvent pour les services de taille importante. Les antennes permettent de rapprocher le service des personnes protégées et donc de faciliter leur venue sur site.

LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

La distance entre le domicile et les locaux du service est parfois problématique pour les personnes protégées qui souhaitent être en contact avec le service.

*« C'est loin, il n'y a pas de permanence plus près de chez nous ».*

*« C'est plus pratique de téléphoner ».*

*« Quand je reçois des papiers, j'aimerais que le bureau des délégués soit plus proche pour que je puisse les apporter directement et pour que je puisse aussi rencontrer le délégué et l'équipe ».*

- **L'organisation de conditions d'accueil favorisant les échanges.**

Les services ont choisis des options différenciées entre l'ouverture totale des locaux (libre accès) et la forte sécurisation des lieux.

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'ouverture des espaces d'accueil peut avoir pour effet de calmer l'éventuelle agressivité des personnes.
- La sécurisation des lieux d'accueil afin de sécuriser les personnes protégées mais aussi les professionnels du service. Certains services ont mis en place :
  - un interphone avec ou sans caméra,
  - un sas d'accueil,
  - un agent de sécurité (vigile) présent sur le temps d'ouverture du service.

Ces pratiques ont le plus souvent été mises en place suite à des incidents ou faits de violence au sein du service.

Pour certains services, cette sécurisation favorise l'angoisse des personnes protégées.

- La présence d'un personnel dédié à l'accueil, qui n'a pas à gérer le standard téléphonique dans le même temps, permet d'assurer un accueil physique de qualité : disponibilité de la personne, temps d'attente écourtés,...

Si cette pratique fait consensus au sein des services, sa mise en œuvre est contrainte par les moyens dont disposent les services.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Lorsque les majeurs protégés ne se sentent pas bien accueillis, c'est à cause des plaintes et réclamations des autres majeurs ou du passage de la police lorsque les situations dégènerent. Les majeurs apprécient les précautions prises par le service pour sécuriser les lieux.

*« Les plaintes laissent un grand froid. Les autres majeurs sont ensuite rapidement catalogués comme étant agressifs ».*

L'accueil réalisé par le secrétariat a été caractérisé comme accueillant, chaleureux, disponible et courtois. Certains majeurs estiment toutefois que les personnels de l'accueil peuvent demander trop de justifications et n'apprécient pas que *« Le standard joue un rôle de gendarme et de filtrage des appels en fonction des priorités ».*

Certains services donnent l'impression qu'ils sont dérangés par les majeurs et donc l'accueil est ressenti comme non convivial. *« L'accueil réservé aux majeurs, c'est du cas par cas ».*

Le fait de justifier de sa présence et de dire son nom devant d'autres personnes peut gêner certains majeurs protégés.

#### ▪ **La mise en place d'un standard téléphonique aux heures d'ouverture du service.**

Les secrétaires ou personnes de l'accueil répondent aux majeurs protégés, écoutent les demandes et filtrent les appels. L'appel est transmis au mandataire selon évaluation de l'urgence de la demande.

Ces personnels sont en contact direct avec les personnes et peuvent avoir à faire face à l'angoisse et/ou à l'agressivité des majeurs.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présence d'un personnel dédié au standard téléphonique, qui n'a pas à gérer l'accueil physique dans le même temps, permet d'assurer un accueil téléphonique de qualité : disponibilité de la personne, temps d'attente écourtés,...

Si cette pratique fait consensus au sein des services, sa mise en œuvre est contrainte par les moyens dont disposent les services.

- L'organisation de la traçabilité des contacts téléphoniques avec les majeurs protégés permet de suivre la situation de la personne et d'alerter sur des difficultés le cas échéant.

Les contacts sont tracés par le renseignement dans le logiciel de suivi de la date de l'appel, le temps passé et la teneur de l'entretien.

- La mise en place d'un accueil téléphonique sur des plages horaires « atypiques » (par exemple entre 12 et 14h et tardivement le soir, jusqu'à 19h).

La plupart des services remettent en cause cette pratique en faisant remarquer que restreindre l'accès du service à certains horaires permet de davantage responsabiliser les personnes protégées (droit commun).

#### ▪ **La mise en place d'un répondeur téléphonique afin de recueillir les messages des personnes protégées** en dehors des heures d'ouverture du service ou dans le cas où l'ensemble des lignes sont utilisées.

Les messages sont relevés quotidiennement plusieurs fois par jour et transmis au mandataire.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

De façon générale, les majeurs protégés estiment que les délégués sont facilement joignables et disponibles (sauf aux heures de pointe où le standard est régulièrement saturé). Les majeurs apprécient de pouvoir joindre directement le mandataire (ligne directe du bureau ou ligne de portable).

« J'ai filouté pour avoir la ligne directe ».

L'attente au standard est quelquefois trop longue et pénible pour les majeurs. « *Les appels téléphoniques se terminent souvent par « désolé, essayez de rappeler plus tard ».* « *Vous n'êtes pas tout seuls* ».

La plupart du temps les standardistes ne connaissent pas les dossiers et ne peuvent pas répondre aux questions posées par les majeurs et l'attente du retour du délégué s'avère obligatoire.

Les permanences téléphoniques sont jugées insuffisantes mais elles peuvent venir en suppléance du manque de rencontres.

#### **2.4. La participation de la personne protégée à sa gestion budgétaire**

---

L'association des personnes à la gestion budgétaire est inscrite dans les pratiques des services mandataires antérieurement à la loi du 5 mars 2007. Néanmoins cette loi a rendu obligatoire cette participation en vue de l'autonomisation de la personne protégée et a fait évoluer les pratiques au sein des services avec le passage « d'une gestion en bon père de famille à une gestion avisée » d'appui et de conseils.

A travers le budget, plusieurs axes de la vie quotidienne de l'utilisateur sont abordés. Il est souvent la première source de tension, mais aussi d'ouverture du travail sur l'autonomie (tout particulièrement dans le cas des curatelles) : savoir exprimer ses choix, apprendre à faire les choix.

La personne protégée n'est pas associée à la gestion budgétaire dans deux cas :

- Le majeur protégé ne souhaite pas avoir d'information sur cette gestion, ni participer à ses comptes. Un écrit est alors rédigé et signé par le majeur protégé afin de le signifier au service et au juge.
- Lorsque l'article 500 du code civil est appliqué: « le gérant de tutelle perçoit les revenus de la personne protégée et les applique à l'entretien et au traitement de celle-ci, ainsi qu'à l'acquittement des obligations alimentaires dont elle pourrait être tenue ».

#### **Les pratiques en cours**

- **La présentation, dès la visite d'ouverture, des conséquences de la mesure en terme de gestion budgétaire.**

- **La présentation et l'explication de la participation financière du majeur protégé au coût de sa mesure de protection.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'information systématique des personnes protégées de l'obligation de la participation financière : celle-ci est présentée systématiquement dans la NI, le plus souvent sous forme d'un tableau synthétique et figure dans le DIPM de la personne.
- La présentation pédagogique du mode de calcul de cette participation et l'information de la personne sur le montant (estimé dans un premier temps) de sa participation financière.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Cette pédagogie autour de la participation financière est d'autant plus importante que les majeurs protégés, n'ayant pas choisi d'être sous mesure de protection, peuvent la percevoir comme une mesure contraignante supplémentaire.

Pour autant, certains majeurs protégés estiment que cette obligation remet un sur pied d'égalité la relation entre un mandataire et une personne protégée : « *on paie les tuteurs pour qu'ils nous aident* ».

Dans le cadre des mesures les moins contraignantes et qui demandent peu d'intervention de la part du mandataire, les frais peuvent être jugés trop élevés. « *C'est trop cher pour peu de service rendu* ».

- **La récupération des moyens de paiement de la personne à l'ouverture de la mesure.**
- **L'interrogation de la personne sur le choix de son organisme bancaire.**

La personne peut choisir de conserver son compte dans son organisme bancaire ou d'en ouvrir un autre chez une banque « partenaire » du service mandataire. Le majeur signe une autorisation s'il souhaite que son compte soit déplacé.

La conservation du compte initial du majeur protégé permet une transition facilitée à la fin de la mesure puisque les automatismes ont été pris par la personne.
- **La définition d'un budget mensuel moyen prévisionnel avec le majeur protégé.**

Face au souhait du majeur de disposer d'une certaine somme d'argent, le mandataire n'a pas pour rôle d'évaluer ce « qu'est une bonne ou une mauvaise dépense » ou d'interroger « *c'est pourquoi faire ?* ». La question est davantage de savoir si le majeur dispose bien du budget nécessaire pour répondre à ses demandes ponctuelles ou ses projets.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La construction du budget avec le majeur protégé selon ses capacités, à partir des relevés de compte, des lignes de paiement et des habitudes de la personne.
- L'information du majeur protégé de l'évolution possible de ce budget prévisionnel au cours de l'année.
- L'information du majeur protégé sur les conséquences de ses choix et projets sur son budget.
- La définition des provisions pour les imprévus ou achat important.

- **La remise de l'intégralité de l'excédent à la personne protégée si elle le souhaite.**
- **L'adaptation de l'outil « budget » afin de favoriser la compréhension de la personne et sa participation.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'utilisation de représentations graphiques pour les personnes qui ont des difficultés avec la présentation des comptes et les chiffres : des camemberts, histogrammes, sont utilisés par poste de dépense et de recettes.
- La représentation des différents postes de dépense par des pictogrammes.

- **La présentation au majeur protégé du budget et des relevés de compte courant.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La présentation du budget et des relevés de compte courant à la personne à chaque rencontre.
- La remise du relevé de compte à la personne, même lorsque celle-ci n'est pas en capacité de le comprendre. Le contact avec le document est un moyen pour la personne de prendre conscience du budget.
- La présentation du budget annualisé qui permet de visualiser l'ensemble des dépenses. Ce document est jugé intéressant par les services du point de vue de l'autonomie.
- La transmission des copies des relevés de comptes à la personne lorsque ceux-ci ne sont pas envoyés par la banque : l'envoi des relevés de compte (courant, placement, externe) au domicile du majeur protégé est de la responsabilité de la banque, ce qu'elles ne font pas toujours.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

La plupart des majeurs possèdent un compte courant et un compte bloqué, et reçoivent les relevés de comptes par courrier. Cependant, certains majeurs ne voient les relevés de comptes que durant les rencontres, ils ne leurs sont pas remis. Les relevés des comptes bloqués sont plus rarement montrés que ceux des comptes courant.

- **La transmission du compte-rendu annuel de gestion (dépenses, recettes, commentaires) au juge ainsi qu'au majeur protégé.**
- **La sollicitation de l'accord du juge pour l'utilisation de certaines sommes d'argent, le cas échéant.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La validation par le juge de la demande d'utilisation de certaines sommes d'argent par la personne protégée. Ce recours au juge permet d'équilibrer la relation du mandataire et du majeur protégé dans la gestion de l'argent. Le mandataire n'est pas tout puissant.  
Par exemple il s'agit de faire valider l'envoi à l'étranger d'une somme d'argent conséquente à la famille ou un membre de l'entourage de la personne protégée.

- **L'autonomisation de la personne dans la gestion de son budget.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La définition et l'évaluation régulière de la gestion du « reste à vivre » (argent vie courante / vie quotidienne) : Cette somme sert aux besoins quotidiens de la personne protégée : l'alimentaire, l'hygiène, le tabac, l'essence...  
Cet argent est donné à la personne en gestion directe pour une semaine, 15 jours ou un mois. Cette durée et le montant sont déterminés en avance par le majeur et le mandataire.
- La recherche de l'implication de la personne dans la gestion de son budget en lui demandant de garder trace de ce qu'elle dépense.
- La mise à disposition du reste à vivre sous la forme de bons d'achat. Cette pratique est de plus en plus évitée par les services car elle est jugée stigmatisante. Lorsque les bons d'achat sont utilisés, les services sont attentifs à ce qu'ils ne présentent pas de clause restrictive (comme par exemple « sauf alcool » pour des bons alimentaires).

**Le cas spécifique des curatelles aménagées :** Les curatelles aménagées doivent permettre de préparer la main levée de la mesure. Ainsi, le majeur gère lui-même son budget et le service supervise. Dans ce cas les visites sont plus régulières afin d'évaluer la gestion du majeur protégé et de l'accompagner au plus près.

LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs peuvent demander à modifier la gestion de leur budget : « *Mon budget était géré par semaine et après par mois, c'est moi qui lui ai demandé* ».

Certains majeurs ont pu évoquer des changements perpétuels dans les dates et les durées des virements.

Certains majeurs et délégués ont signé un document commun qui résume la manière dont va être géré l'argent.

- **La recherche de la participation des majeurs protégés dans le cadre des demandes exceptionnelles (vêtue, loisirs...).**

Ces demandes peuvent être sollicitées par la personne par téléphone, par courrier, par email ou lors des rencontres avec le mandataire.

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La responsabilisation du majeur protégé en lui demandant des devis, des prix précis.
- L'information de la personne protégée sur les conséquences de sa demande exceptionnelle sur son budget et sur ses projets initialement définis.
- L'explication systématique du refus de la demande exceptionnelle à la personne.



#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés apprécient de pouvoir discuter de leurs projets avec leur mandataire, pour en évaluer la faisabilité, notamment financière (participer à recherche des prix, demande de devis,...).

*« J'ai pu payer le permis de conduire à mon fils ».*

*« Je lui demande des sous pour me faire plaisir, pour acheter des CD par exemple. Elle me dit « oui » il n'y a pas de problème ».*

Pour favoriser cette participation, les mandataires doivent être attentifs à mettre les majeurs à l'aise.

*« La dignité en prend un coup quand on est amené à demander à son délégué, un supplément pour une paire de chaussettes. On est mal à l'aise ».*

*« Je n'ai pas de sortie, on se refuse des choses et on n'ose pas demander des choses, de peur du refus ».*

Les majeurs protégés sont en attente d'explications, lorsque le mandataire refuse de donner son accord à un projet.

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

*« Quand je demande des sommes trop importantes, qui ne sont pas très raisonnables, elle me dit « non » et elle m'explique pourquoi elle me dit « non ».*

#### ▪ **La mise à disposition de moyens de paiement adaptés.**

##### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise à disposition d'une carte de retrait avec un montant maximum correspondant à l'argent « vie quotidienne ».  
Selon les services, certaines cartes ne permettent des retraits que dans une seule banque ou sur un périmètre géographique limité (le département par exemple), d'autres permettent des retraits dans n'importe quel guichet ce qui est apprécié par les majeurs protégés.
- La mise à disposition d'une carte de paiement sécurisée avec un plafond correspondant à l'argent « vie quotidienne » permet au majeur protégé de régler ses achats chez les commerçants. Ce système est jugé très intéressant par les services mais n'est pas disponible auprès de tous les organismes bancaires.
- La mise à disposition d'un chéquier pour les personnes les plus autonomes.
- L'utilisation des espèces dans certains cas spécifiques, par exemple pour les personnes sans domicile fixe.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Les majeurs protégés souhaitent disposer des moyens de paiement conventionnels (cartes bancaires, chèquiers) et éviter le plus souvent l'argent liquide.

*« Je n'ai pas de carte de paiement alors j'étais obligé de donner de l'espèce en grande quantité, ce qui est très gênant ».*

*« J'étais en vacances dans un autre département et j'ai dû revenir dans le département où j'habite pour retirer de l'argent. Ce système pose des problèmes quelquefois ».*

La plupart des majeurs considère le recours aux bons d'achats comme une pratique humiliante.

*« Je trouve que les bons d'achat sont humiliants, j'ai demandé à ce qu'on me vire l'argent sur mon compte ».*

- **Le recueil de l'accord du majeur sous curatelle pour un placement ou un retrait de placement.**

En cas de tutelle, le juge donne son accord.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'information de la personne sur les conséquences des choix de placement ou de retrait de placement. Cette information peut être donnée par le mandataire référent ou par le mandataire spécialisé du service sur ces questions (gestion du patrimoine). Solliciter l'avis de la personne protégée sur ces choix et recueillir sa signature après accord.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Au cours de la mesure, les décisions budgétaires sont prises à deux, avec le mandataire et le majeur. Les délégués prennent en compte les avis et les remarques des majeurs et le délégué change parfois d'avis suite à leur discussion.

« Je trouve normal qu'il me demande mon avis car c'est mon argent ».

## 2.5. Les autres pratiques favorisant l'implication de la personne protégée dans la mise en œuvre de sa mesure

---

- **La transmission au majeur protégé des documents essentiels lui appartenant.**

Il existe un risque que certaines personnes abandonnent toutes leurs affaires dans les mains du mandataire. Leur transmettre les documents, c'est déjà une manière de les impliquer.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'envoi des originaux des documents qui concernent la personne protégée (feuilles d'impôts par exemple) permet d'éviter que la personne appelle systématiquement le mandataire pour les obtenir.

- **L'organisation de l'accès du majeur à ses documents personnels.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'utilisation d'un ordinateur lors des entretiens avec les majeurs protégés permet de présenter les documents sur l'intranet du service au majeur. Les documents sont scannés et mis sur un logiciel interne au service (Gestion Electronique du Document).
- L'accès du majeur protégé à la consultation des documents personnels sous format papier dans le service.

#### SUGGESTION DES SERVICES

- L'installation d'une borne à l'accueil afin que les majeurs puissent accéder à leurs documents, ou d'un site internet sur lequel ils pourraient télécharger leurs documents.

## 2.6. La place de la famille et de l'entourage de la personne protégée

---

Le respect de la personne protégée implique de prendre en compte sa famille, son entourage dans le respect de ses choix et dans son intérêt.

### Les pratiques en cours

- **L'information de l'entourage dès l'ouverture de la mesure** sur le cadre de la mission de protection juridique dans un souci de transparence. Cela permet également de créer du lien et de pouvoir s'appuyer sur les « relais » familiaux.

- **L'évaluation des relations du majeur avec son entourage.**

Dans le cadre de la protection de la personne, la mission du service implique de protéger le majeur contre un entourage qui pourrait être malveillant.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'interrogation de la personne sur ses relations : il peut notamment être demandé lors de l'élaboration du DIPM les personnes qu'elle souhaite associer dans le cadre de l'exercice de la mesure
- L'organisation d'échanges réguliers avec l'entourage pour comprendre la situation familiale.
- L'observation des interactions lors des rencontres.

- **La « promotion » des projets et souhaits de la personne protégée** : le mandataire doit protéger la personne face à l'éventuelle « pression de l'entourage » mais aussi des partenaires.

En cas de difficultés avec l'entourage de la personne, le juge est saisi par le service.

- **La sollicitation de l'accord de la personne concernant la participation de sa famille/entourage.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La sollicitation de cet accord pour autoriser la présence de la famille ou de l'entourage lors des entretiens, visites. Dans tous les cas, des temps de rencontre sans la présence de la famille doivent pouvoir être organisés et sont proposés par le mandataire.
- La sollicitation de cet accord pour révéler toute information personnelle contenue dans le dossier de la personne.

## 2.7. Les voies de recours du majeur protégé et la gestion des conflits

---

### Les pratiques en cours

- **L'information de la personne sur les voies de recours pour faire appel de la mesure.**

Les personnes protégées sont notamment informées du recours possible lors de l'ouverture de la mesure.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mention des voies de recours et des délais dans le courrier d'ouverture de la mesure.
- Le rappel oral à la personne de la possibilité de faire appel de la mesure lors de la première rencontre et lors du renouvellement de la mesure.
- L'explication à la personne de sa possibilité de faire appel à un avocat.

- **L'information de la personne sur les « voies de recours » internes en cas de difficultés dans la mise en œuvre de la mesure.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mention de la procédure à suivre pour porter une réclamation au service dans le RF : modalités, personnes à contacter.
- L'indication dans la NI des différents contacts au sein du service qui peuvent être sollicités par la personne protégée (chef de service, directeur,...)
- La mention dans le premier courrier d'ouverture les différents contacts au niveau du service qui peuvent être sollicités par la personne protégée.
- L'information orale des personnes, lors de l'ouverture de la mesure, de la possibilité de contacter le chef de service ou la direction.
- L'inscription de la liste des personnes qualifiées dans la NI.

- **L'organisation du recueil et du suivi des plaintes et réclamations.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place d'un registre des plaintes/réclamations permettant d'enregistrer les réclamations, de vérifier si celles-ci ont été traitées et de les répertorier.
- La formalisation du traitement d'une réclamation. Exemple d'une pratique faisant consensus :
  - Les réclamations peuvent être apportées oralement au mandataire. Pour faire la part des choses entre une réclamation minime ou importante, le mandataire propose au majeur protégé d'écrire un courrier au service à l'attention du chef de service ou du directeur.
  - Le chef de service ou le directeur prend connaissance des courriers de réclamation.

Selon le niveau de « gravité » de la réclamation :

- Une réponse est apportée directement par courrier à la personne.
- Une rencontre est organisée pour s'entretenir avec la personne protégée et lui répondre, après avoir entendu le mandataire sur la situation.
- Une rencontre est organisée en présence du majeur protégé et du mandataire.

- **L'organisation du changement de mandataire sur une situation.**

La demande de changement de mandataire peut être à l'initiative du service ou de la personne protégée. Elle est parfois nécessaire et positive pour redynamiser l'accompagnement d'une personne protégée qui entretient des relations compliquées, d'opposition systématique avec son mandataire.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'information des personnes sur les démarches à effectuer.  
Cette pratique est peu développée par les services, l'information est plutôt donnée lorsque les difficultés relationnelles avec le mandataire sont présentes. Les services souhaitent éviter des demandes de changement intempestives et régulières.
- L'organisation d'un entretien avec la personne protégée lorsque celle-ci fait part de son souhait de changer de mandataire : un entretien avec le chef de service ou le directeur du service permet d'entendre la parole de l'utilisateur sur sa demande de changement de mandataire et d'en connaître les raisons.  
Pour l'ensemble des services ce temps de rencontre avec le majeur protégé est nécessaire pour analyser la demande de la personne. Les directions se réservent la possibilité de répondre favorablement ou non à la demande, afin d'éviter de faire penser à l'utilisateur qu'il peut changer de mandataire comme bon lui semble.
- La désignation d'un nouveau mandataire en tenant compte de la sectorisation le cas échéant et du nombre de mesures suivies et le notifier au juge.
- L'information de la personne du changement de mandataire suffisamment tôt pour organiser le passage de relais et présenter le nouveau professionnel lors d'une rencontre avec le mandataire référent.
- La demande au juge de la dessaisie de la mesure et de la nomination d'un nouveau service. Cette pratique n'est pas courante, toutefois elle peut être mise en œuvre et est préconisée dans le cas de la mise en échec répétée de l'accompagnement proposé et dans le cas de faits de violence graves ou répétés.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les changements de mandataire peuvent être assez fréquents de la part des services.

*« J'ai eu une dizaine de délégués depuis 3 ans. »*

Ces changements ont des conséquences importantes pour les majeurs et sont sources de désagréments.

*« Les changements de tuteurs arrivent souvent. Moi j'ai changé six fois de tuteurs et quand ces changements arrivent, je suis perdu. »*

*« Les délégués ne restent pas quand on commence à avoir confiance en eux. Ils passent les dossiers à une autre personne. J'ai changé 4 fois de délégués en 3 ans. »*

*« On se pose des questions après ces changements, on se sent mal à l'aise de rencontrer ce nouveau tuteur. »*

Il apparaît d'autant plus important d'organiser l'information de la personne et le passage de relais le plus tôt possible. Cela est réalisé dans la grande majorité des cas. Les majeurs protégés sont particulièrement sensibles à pouvoir rencontrer le nouveau mandataire en présence de l'ancien référent.

Les principales raisons pour lesquelles les majeurs ont demandé un changement de mandataire sont :  
Un manque d'affinité, une relation très tendue : « *La relation avec ma curatrice était en dent de scie, elle avait ses humeurs. Elle ne donnait pas trop d'explication* ».

Un manque de réactivité et un sentiment de négligence : « *Ma curatrice m'a laissé sans argent pendant deux mois* ».

Les majeurs protégés ont souligné leur manque de connaissance des démarches à effectuer et des personnes à aviser pour changer de mandataire.

« *Déjà, il faut que ça aille vraiment haut et dans ce cas, j'appelle mon avocat ou j'écris au juge* » ;

« *Je demande au CAT, aux éducateurs ou à la chef de service pour changer de curatrice* ».

### 3. L'expression et la participation de la personne protégée dans le cadre du renouvellement ou de la fin de la mesure

- **L'information de la personne sur les conditions de renouvellement de la mesure et de ses droits.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'envoi d'un courrier au majeur protégé pour le prévenir de l'échéance pour le renouvellement/la fin de mesure.
- L'information orale de la personne sur la procédure (notamment l'obligation de certificat médical), de ses droits, et notamment du fait qu'elle peut demander une main levée.
- L'information de la personne sur le délai souvent très long de la démarche de renouvellement. Le délai entre la transmission du rapport et l'audition peut être de 10 mois, ce qui entraîne un décalage dans la situation de la personne et se révèle déstabilisant. Toutefois, pour les services, ce délai « *laisse le temps de travailler la situation* » en vue d'un allègement ou d'une fin de mesure.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les majeurs protégés estiment que le certificat médical coûte trop cher.

« *Je trouve dommage que l'on doit être obligé de payer un médecin psychiatre* » ;

« *Je trouve aberrant de devoir passer devant un médecin pour me permettre de retrouver la liberté et pour dire si je suis apte à sortir de la mesure* ».

- **Le recueil du souhait de la personne concernant l'évolution de sa mesure.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place d'un outil de recueil du souhait de la personne par rapport à l'évolution de sa mesure.
- La relecture, avec la personne protégée, du rapport de situation élaboré par le mandataire afin de recueillir son avis.

#### TÉMOIGNAGE

Un service remet à la personne protégée un document lui permettant de formaliser son souhait en cochant la demande de renouvellement ou la demande de changement de mesure ou la demande de main levée. Le document propose un espace libre afin de faire part de ses commentaires. Ce document est signé par la personne et est inclus dans son dossier.

- **L'accompagnement du majeur protégé à l'audience.**

Durant l'audience, le juge indique les éléments du rapport de situation à la personne et lui rappelle la loi. La présence du mandataire à l'audience permet d'expliquer la position du service face au juge et de reprendre les propos du juge avec le majeur protégé.

- **Le rappel de la possibilité de faire appel de la décision du juge** dans les 15 jours, de prendre un avocat et de demander la main levée de la mesure.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les majeurs trouvent qu'il est plus compliqué de sortir d'une mesure que d'y entrer.

Ils sont préparés aux audiences avec le juge par les mandataires.

Certains déplorent l'inexistence de recours administratif pour remplacer les procédures judiciaires.

- **L'accompagnement de la personne dans le cadre de la fin de mesure.**

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La transmission de repères à la personne pour sa future gestion budgétaire et administrative.
- L'accompagnement de la personne durant quelques semaines après la main levée de la mesure afin d'organiser la prise de relais dans les meilleures conditions possibles. Toutefois, cet accompagnement se met en œuvre de manière officieuse.

#### TÉMOIGNAGE

Un service a pris l'initiative de diffuser à la personne protégée « un livret de fin de mesure » concernant sa future gestion administrative et budgétaire (démarches réalisées, échéances de renouvellement pour certains dossiers,....).

### III. L'expression et la participation collective des personnes protégées à la qualité des prestations et au fonctionnement du service

#### Les enjeux de la participation

L'expression et la participation collective sont une réflexion actuelle des services qui se posent deux questions transversales:

- Comment rassembler des personnes avec des capacités et des mesures très diverses ?
- Comment éviter le biais de ne cibler qu'une petite partie des personnes protégées en capacité de s'exprimer ? Quelle est leur représentativité ?

Les arguments « leviers »	Les arguments « freins »
<i>Cette participation permettrait de « banaliser » la mesure : le majeur s'apercevant qu'il n'est pas seul.</i>	<i>« La mesure est contrainte. Il est ainsi antinomique de demander la participation des majeurs protégés. »</i>
<i>En enrichissant les relations avec les mandataires, la participation pourrait permettre de limiter les situations de conflits et d'agressivité</i>	<i>« Les majeurs ne vivent pas ensemble. La mesure est individuelle. »</i>
<i>C'est une manière d'encourager l'autonomie par la prise de paroles au sein du collectif.</i>	<i>« Les profils et les situations des majeurs protégés sont trop divers ».</i>
<i>« Les majeurs se sentent valorisés. »</i>	
<i>« C'est une manière de faire remonter des avis relatifs au service ».</i>	
<i>« La participation collective est utile pour adapter un outil, par exemple les documents obligatoires ou une fiche de la banque expliquant la gestion budgétaire ».</i>	

#### Les principales thématiques de participation collective repérées sont les suivantes :

- L'accueil physique (locaux, accessibilité, horaires, amabilité...)
- L'accueil téléphonique (plages horaires, délais d'attente, amabilité...)
- La qualité de la relation avec le mandataire (disponibilité, réactivité, écoute, explications sur les démarches...)
- Les informations financières et budgétaires (explications, participation à l'élaboration du budget...)
- Les documents obligatoires : compréhension, adaptation,...



## La mise en œuvre de l'expression et de la participation collective

### 1. Les questionnaires / enquêtes de satisfaction

Les questionnaires de satisfaction constituent la forme d'expression collective la plus utilisée dans les services rencontrés.

#### 1.1. La construction de l'enquête

---

- **La construction de l'enquête en impliquant les professionnels et les majeurs protégés.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'élaboration d'une première version du questionnaire par un groupe de professionnels et/ou le service qualité.
- L'organisation d'un test auprès de quelques majeurs protégés.
- La relecture du questionnaire par d'autres professionnels du service n'ayant pas participé à sa construction.
- « L'actualisation de l'outil en prenant en compte les avis des professionnels et/ou les résultats du test.

- **La rédaction de l'enquête de manière adaptée.**

L'enjeu est de proposer un questionnaire qui ne soit pas trop simpliste pour ne pas frustrer les personnes ayant le plus de capacités, mais qui ne soit pas non plus trop compliqué pour permettre à un large panel de le remplir.

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'organisation des questions dans un ordre chronologique, du début à la fin de la mesure, sur plusieurs thèmes (accueil, relations avec le mandataire et le service...).
- Une limitation du nombre de questions posées. Certains questionnaires contenant jusqu'à 30 questions ont été jugés trop longs par les services. Entre 5 et 15 questions semblent être le plus adapté.
- La proposition d'un questionnement réduit à quelques thèmes, voir à un seul thème.
- La formalisation de questions majoritairement fermées où il est demandé à la personne de cocher la réponse de son choix (sous forme de QCM),
- L'illustration des choix de réponses par des pictogrammes (échelle « sourire » ou du « temps »). Si cette méthode est particulièrement adaptée pour les personnes n'ayant pas accès à la lecture, elle peut être jugée infantilissante par certains services.
- La limitation du choix de réponses entre 4 termes « très satisfait, satisfait, peu satisfait et pas satisfait ». La case « indifférent » ou « pas de réponse », lorsqu'elle est proposée risque d'être la réponse la plus donnée.
- La proposition de questions ouvertes ou d'une partie spécifique permettant l'expression libre de la personne protégée.
- L'anonymisation du questionnaire.

## 1.2. L'échantillonnage des participants et la méthode d'enquête

---

- **La « sélection » d'un échantillonnage de participants représentatif.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Le tirage au sort à partir de la liste de l'ensemble des mesures : cette méthode ne permet pas d'obtenir une représentativité des situations suivies par le service.
- La sélection d'un panel en fonction de la représentation du public dans sa diversité (types de mesure, âge, établissement/à domicile) par l'exploitation informatique de la base de données.
- La sélection des seuls usagers suivis à domicile pour assurer un nombre suffisant de retours. En effet, il est fréquemment constaté par les services un moindre retour des questionnaires pour les personnes en établissements (personnes les plus dépendantes). Le questionnaire n'apparaît pas comme le moyen le plus adapté pour les personnes en établissement.
- A partir de l'échantillon retenu, la sélection des personnes en fonction de leur capacité à répondre au questionnaire. Cette sélection est réalisée par les mandataires pour leurs suivis.  
Cette « sélection par la capacité » n'est pas nécessaire lorsque le service fait le choix de laisser la possibilité à l'entourage ou le mandataire d'aider le majeur protégé à répondre au questionnaire.

- **La remise du questionnaire par divers moyens afin de toucher le maximum de personnes protégées.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

Ces différents moyens peuvent être cumulables :

- La remise du questionnaire en main propre par le mandataire.
- L'envoi du questionnaire et d'un courrier explicitant la démarche et proposant un numéro de téléphone pour obtenir des renseignements. Ce moyen est jugé particulièrement efficace par le service l'ayant mis en place.
- L'envoi des questionnaires par la poste accompagnés d'un courrier explicatif.
- La mise à disposition des questionnaires au niveau de l'accueil.

Dans tous les cas, **l'information des professionnels est un préalable nécessaire** afin qu'ils puissent rappeler la démarche aux majeurs, échanger avec eux et répondre à leurs questions éventuelles.

- **La définition des modalités d'accompagnement de la personne pour compléter le questionnaire/l'enquête**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Le service peut demander au majeur de remplir le questionnaire seul.
- L'accompagnement de la personne par des membres de son entourage. Dans ce cas, il peut y avoir un biais dans l'analyse des réponses qui ne sont pas forcément celles du majeur.
- L'accompagnement de la personne par le mandataire : cette modalité est controversée car la relation peut venir fausser les réponses du majeur
- L'accompagnement des personnes par des stagiaires du service. Cela présente l'avantage d'accompagner le majeur dans la compréhension de la démarche et des questions par une personne du service mais qui est neutre.
- L'accompagnement des majeurs protégés par des personnes extérieures au service : l'expérience d'un service de confier ce rôle à des étudiants d'IUT a été peu concluante. La confiance a été délicate à instaurer avec les usagers qui montraient une certaine méfiance vis-à-vis de personnes étrangères au service

- **L'organisation du retour des questionnaires selon différentes modalités.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

Afin de faciliter le retour des questionnaires, il peut être envisager :

- La remise du questionnaire complété au mandataire
- Le dépôt du questionnaire à l'accueil
- L'envoi au service par la poste. Dans ce cas, une enveloppe pré timbrée doit être fournie à la personne protégée

Ces différentes méthodes peuvent être cumulatives afin d'augmenter le nombre de retours. Les taux de réponse observés par les services sont très disparates (de 10% à 67%) alors même que les modalités de réalisation de l'enquête ont pu être les mêmes.

### 1.3. L'analyse des résultats et les suites données

---

**Le traitement des réponses et la présentation des résultats sont essentiels à la réussite de la démarche.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Le traitement des données en interne : soit par la direction, le service qualité ou par un stagiaire
- La production d'une analyse des résultats pour chaque thème de questions en présentant les grandes tendances : mettre en évidence les points forts et les axes de progression
- La présentation des résultats aux professionnels du service lors de réunions d'équipe, par note de service ou dans le cadre de la revue de direction de la démarche qualité.

- La présentation des résultats et de l'analyse aux majeurs protégés :
  - Par les mandataires au cours des entretiens
  - Par voie d'affichage au niveau de l'accueil
- L'adaptation du support d'analyse en faisant apparaître des camemberts, pictogrammes, couleurs et peu de texte.

- **La prise en compte des résultats de l'enquête**

La démarche d'enquête / questionnaire doit **se traduire par des changements** dans le service en fonction des résultats observés afin de signifier la prise en compte de l'avis des usagers.

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- L'élaboration d'un plan d'actions prenant en compte les priorités d'amélioration du service en fonction des résultats de l'enquête.  
Par exemple, suite aux résultats d'un questionnaire et à l'insatisfaction des majeurs protégés concernant l'accueil téléphonique, celui-ci a été dissocié de l'accueil physique dans un service.
- L'organisation d'une nouvelle enquête sur le même échantillonnage et les mêmes questions afin de mesurer les effets de ces changements et si les actions mises en place ont eu un impact sur la satisfaction. Cependant il existe un risque d'un faible taux de réponse. Il est préconisé de mener une nouvelle enquête sur un autre échantillonnage et/ou sur d'autres thèmes.

#### 1.4. Les exemples d'expériences d'enquêtes de satisfaction

TÉMOIGNAGE

**Une enquête de satisfaction annuelle** : Le questionnaire a été rédigé par le directeur puis a évolué en prenant en compte les souhaits des professionnels de rajouter certaines questions. « La première année, les questionnaires ont bien marché, mais la démarche semble quelque peu s'essouffler. » Ils sont envoyés à domicile ou présentés par le mandataire et disponibles à l'accueil. Des choix de méthodologie ont été pris pour respecter la représentativité de sexe, de mesures, de lieux. « Les personnes en établissement ont été exclues du questionnaire car il y a en général peu de retour de ces personnes. »

TÉMOIGNAGE

**Deux enquêtes successives** :

**Une première enquête** a porté sur l'accueil physique et téléphonique du service. Un grand nombre de majeurs protégés a été visé, puisqu'« il a été demandé aux mandataires de savoir à qui il ne fallait pas envoyer de questionnaire (car cela les aurait perturbé), et non à qui il fallait les envoyer ». Ainsi seules quelques personnes n'ont pas reçu le questionnaire. Le taux de réponse a été de 12%.

**Une deuxième enquête** a porté sur les outils 2002-2. Elle a été proposée aux personnes ayant reçu les outils. Sur les 795 questionnaires partis, 82 sont revenus complétés (10% taux de retour), et 11 personnes seulement ont dit qu'elles seraient intéressées par une restitution collective.

**Une troisième enquête** est en construction sur les plages d'ouverture du service.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTEGES

Peu de majeurs consultés ont reçu des questionnaires de satisfaction de la part du service. « *Ils ont autre chose à penser que de savoir si nous sommes satisfaits* ».

Mais ils seraient intéressés pour répondre à un questionnaire de satisfaction. « *J'ai l'impression que c'est loin de leur soucis mais s'ils me proposent un jour de répondre à un questionnaire, j'aurai le plaisir de répondre* ».

Les majeurs protégés ayant participé à un questionnaire de satisfaction les ont jugés clairs et compréhensibles. Ils portaient sur l'accueil téléphonique et l'accueil physique. Ils y ont répondu seuls ou se sont fait aider par des voisins ou par un mandataire.

#### SUGGESTION DES MAJEURS PROTEGES

Développer les enquêtes de satisfaction par questionnaire : Les majeurs se sentent concernés et voudraient donner leur avis en vue de l'amélioration de la qualité des services.

## 2. Les groupes d'expression

L'expression et la participation collective peuvent également être organisées sous la forme d'un groupe d'expression.

**Plusieurs questionnements ont émergé des échanges entre les services :**

- **Comment animer ces groupes ?** Le professionnel qui accompagne le groupe « doit savoir écouter, retranscrire et rester à distance, car il ne faudrait pas que l'utilisateur se sente en insécurité ».  
Il serait possible d'imaginer « **un médiateur** qui aurait pour fonction d'entendre ce que les usagers auraient à dire. »
- **Quelle doit être la durée du groupe ?**
- **Quel public viendra ? Quelle est sa représentativité ?** Les groupes d'expression permettent de toucher des publics complémentaires de ceux qui ne peuvent pas remplir les questionnaires car ils ne sont pas à l'aise à l'écrit. Néanmoins, participer à un groupe d'expression nécessite d'être mobile et de pouvoir s'exprimer en groupe, ce qui limite le nombre de personnes pouvant participer. « Comment réunir un groupe alors qu'on est face à des mesures individuelles ? »
- **De quelle manière retranscrire les échanges ?**
- **Quel doit être l'objectif des groupes d'expression ?**  
« Y aurait-il co-construction (propositions des majeurs protégés) ou consultation des personnes ? ».

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La sélection des personnes invitées à participer au groupe selon leur capacité à s'exprimer dans un cadre collectif.
- L'utilisation du questionnaire de satisfaction pour « sonder » l'intérêt des personnes protégées en proposant des questions telles que : « souhaitez-vous la mise en place de groupes d'expression ? et seriez-vous prêt à y participer ? »
- L'attention portée au vocabulaire utilisé, certains services parlent de « réunions de travail » plutôt que de « réunions d'expression », ce terme pouvant faire référence à la situation personnelle des majeurs, alors qu'il s'agit de parler autour de thème choisis en commun.

#### TÉMOIGNAGE

**Un groupe de personnes protégées a été réuni afin de donner leur avis sur les documents de la loi 2002-2.** Les personnes retenues pour le groupe sont celles qui sont entrées en 2010 et qui ont donc reçu ces documents. Le service a retiré les personnes en établissement et a demandé aux mandataires de proposer des personnes en capacité de participer et de se déplacer seules.

Une vingtaine de personnes ont été invitées mais seules trois personnes sont venues. Aucune des personnes ne se souvenait des documents obligatoires, une seule personne a pu mentionner l'existence d'un plan d'accès au service mandataire sur un des documents, ce qui montre l'importance du visuel.

#### TÉMOIGNAGE

**Un groupe de travail avec 4 majeurs consultés sur les outils obligatoires et un autre groupe sur le projet de service.**

Le groupe était animé par le directeur/chef de service et/ou le référent qualité.

Les documents ont été donnés en amont aux personnes afin qu'elles en prennent connaissance. La réunion a duré plusieurs heures et les remarques des personnes protégées ont été consignées.

Les documents obligatoires ont été simplifiés suite aux avis des personnes et les remarques des personnes ont été inscrites dans le projet de service.

#### TÉMOIGNAGE

Un service avait mis en œuvre un groupe d'expression le mercredi animé par des mandataires, en y invitant d'anciens usagers. Le rapprochement entre anciens usagers et nouveaux était intéressant.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Peu de groupes d'expression ont été organisés par les services.

Les majeurs protégés sont divisés sur la tenue de groupes d'expression au sein des services :

Arguments « leviers »	Arguments « freins »
<p>Echanger sur les parcours et les expériences avec d'anciens majeurs protégés</p> <p>Echanger des informations concernant les services et leurs mesures : « nous avons droit à la parole, nous devons donner notre avis sur les choses ».</p>	<p>Problème de confidentialité : des majeurs ne veulent pas divulguer des informations sur leur vie.</p> <p>Des majeurs ne veulent pas sympathiser avec d'autres majeurs.</p>

Les majeurs souhaitent participer à des rencontres sur le service pour :

- rencontrer les différents professionnels du service mandataire (directeur, secrétaire, mandataires...), afin d'apprendre à les connaître, de déterminer le rôle et les fonctions de chacun au sein du service.  
« Je ne connais que le délégué. J'aimerais bien connaître la secrétaire car je ne la connais que par téléphone ».
- être informés sur leur mesure et sur la fin de la mesure.

Un majeur protégé a évoqué l'expérience d'une réunion d'information organisée par la direction d'un service :

*« Nous avons discuté un peu pour savoir comment ça se passait dans le service. Nous avons rencontré le directeur et appris à le connaître. Nous avons également appris des choses que l'on ne connaissait pas sur le service. Ils nous ont expliqué ce qu'il fallait faire si nous ne voulions plus rester chez eux et si nous voulions faire une main levée de la mesure. Ils nous ont expliqué beaucoup de choses que nous ne savions pas ».*

### 3. Les autres supports de la participation collective

#### 3.1. Un Conseil de la Vie Sociale

---

Aucune expérience de CVS n'a été mise en place, les services considèrent que cette instance n'est pas adaptée au secteur du fait de la relation personnelle du mandataire au majeur et de la question de la confidentialité de la mesure de protection. Les interrogations des services sont nombreuses :

- Comment concilier confidentialité et CVS ?
- Quel panel va élire les représentants ?
- Qui le CVS va-t-il représenter ?

##### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les majeurs protégés en établissement (ESAT) ont souhaité évoquer leur expérience au travers leur participation à des réunions du Conseil de la Vie Sociale (CVS). Ils apprécient fortement de participer à ces réunions qui leur permettent d'échanger, de discuter, de poser des questions, de discuter sur les modalités de travail des autres personnes, de rencontrer d'autres personnes.

#### 3.2. Des outils pour une participation ouverte des usagers

---

- **La proposition d'outils en libre accès pouvant être remplis librement**

##### TÉMOIGNAGE

###### **La boîte à idées et « Votre avis nous intéresse ».**

Ces deux initiatives consistent en un document qui peut être rempli librement et qui est disposé à l'accueil du service, afin que les personnes protégées puissent écrire sur tout sujet qui les intéresse, et notamment exprimer leur satisfaction ou leur insatisfaction.

Un compte-rendu des résultats est affiché à l'accueil, après un traitement trimestriel. Il indique ce que le service va mettre en place suite aux résultats de ce document, et ce qui a été fait depuis le trimestre précédent.

Cependant, « il convient de mener une réflexion pour éviter que la boîte à idées ne devienne une « boîte à colère », qu'elle soit infantilisante ou qu'elle place le majeur dans une posture de simple « consommateur ».

- **L'aménagement de sites internet pour permettre aux majeurs protégés de participer via l'outil informatique.**

De plus en plus de majeurs protégés se servent des outils informatiques.

SUGGESTION DES SERVICES

Cette participation pourrait s'envisager sous la forme de forums ou de questionnaires de satisfaction en ligne.

- **La possibilité d'adhésion et de participation des personnes protégées à l'assemblée générale de l'association gestionnaire.**

TÉMOIGNAGE

Les statuts d'une association ont prévu la possibilité d'adhésion des majeurs protégés qui ont le droit le vote mais ne peuvent pas être éligibles. Ils sont aujourd'hui 30 adhérents. Ils sont destinataires du rapport moral de l'association et de tous les documents officiels. Les mandataires informent les usagers de cette possibilité d'adhésion.

### 3.3. Des ateliers thématiques

---

Des **ateliers thématiques** ont été organisés ou sont en projet, à la demande des majeurs, dans deux services de deux régions.

TÉMOIGNAGE

Une première **réunion autour du thème de « l'hygiène alimentaire et le budget »** a réuni 7 personnes. Une autre réunion devrait être organisée, peut être autour du thème des enfants alors que les parents sont placés sous mesure juridique.

**Des ateliers thématiques sur le budget et les achats** sont en projet. Il s'agirait, une fois par mois, de travailler en groupe de majeurs protégés volontaires sur des sujets qui concernent les majeurs protégés afin de les informer. Cela permettrait aux personnes d'être plus autonomes.

Cependant, les services émettent des avis partagés sur ces ateliers, pour certains ce n'est pas au service mandataire d'organiser ces ateliers thématiques, qui relèvent d'un accompagnement purement social.



### 3.4. Une participation « ludique » et conviviale

---

- **L'organisation d'une exposition sur des sujets d'information intéressant les personnes protégées.**

#### TÉMOIGNAGE

**Une exposition sur les économies d'énergie** a été organisée dans le hall d'accueil du service mandataire, et tous les majeurs protégés ont été invités. Trois personnes sont venues spécialement pour voir l'exposition, et d'autres sont passés.

- **L'organisation de temps de convivialité**

#### TÉMOIGNAGE

Des majeurs protégés et leurs enfants ont été invités à participer au **spectacle de Noël** organisé par le service mandataire avec les enfants des administrateurs et des personnels. Cette initiative pose néanmoins la question de la confidentialité de la mesure et de la sécurité des mandataires (qui travaillent parfois sous leur nom de jeune fille ou qui mettent leur numéro de téléphone sur liste rouge pour protéger leur vie privée). Les personnels étaient d'abord réticents mais l'idée leur plaît désormais. Quelques personnes protégées sont venues et étaient satisfaites.

#### LE REGARD DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les majeurs soulignent l'importance de pouvoir être vus autrement que dans le cadre de la mesure, ce que permettent des actions plus ludiques et pédagogiques. Les majeurs protégés ont évoqué des initiatives collectives :

- Une exposition de peinture des majeurs dans les locaux du service : cette rencontre a été appréciée par le majeur car elle a permis de montrer les capacités des majeurs en dehors de l'institution. Les personnes ont eu le sentiment que le service s'intéressait à eux.  
*« C'était une idée intéressante, pour rencontrer d'autres majeurs, le directeur du service, les délégués et des personnes haut placées (conseil général et régional) car ils ne se connaissaient pas auparavant. »*  
Cette rencontre a permis aussi de « faire sortir les majeurs de chez eux » (surtout pour les personnes habitant des appartements communautaires).
- Des groupes de cuisine : Dans une ambiance plus détendue, les majeurs ont pu parler du service et s'inspirer d'expériences d'autres majeurs.

## IV. Les contextes favorisant la participation et l'expression des majeurs protégés

### 1. La formation des professionnels

- **La mise en œuvre de la formation obligatoire des mandataires, au travers le CNC.**  
Cette formation est jugée positivement, elle a permis de questionner les professionnels sur leurs pratiques qui les amenaient parfois à décider ou faire à la place du majeur protégé. Elle a favorisé la réflexion autour de l'expression et de la participation des majeurs protégés à leur mesure.
- **La formation continue des mandataires mais aussi des autres professionnels du service pouvant être en contact avec les majeurs protégés (secrétaire/administratif/accueil).**  
L'accès à la formation continue des professionnels permet de mieux connaître le public accompagné (difficultés et pathologies) et d'améliorer la qualité de l'accompagnement :
  - Formations sur le handicap, les maladies psychiques.
  - Formation sur la gestion de la violence

### 2. Le soutien des équipes

**L'enjeu pour les services est de soutenir les professionnels dans l'accompagnement des personnes protégées**, de les amener à se questionner sur la place de l'utilisateur dans la mise en œuvre de la mesure.

- **La mise en place d'une analyse de la pratique.**  
L'objectif de l'analyse de la pratique est de favoriser la compréhension des situations afin de mieux y faire face et de favoriser la construction de la relation entre la personne protégée et la mandataire.

#### LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place de séances régulières, obligatoires, organisées sur l'année et animées par un psychiatre ou un psychologue extérieur. L'analyse de la pratique est jugée pertinente lorsqu'elle implique l'engagement des professionnels sur le long terme.
- L'organisation en groupes ouverts à tous les professionnels confondus permet de favoriser les échanges au sein de l'équipe pluridisciplinaire.
- L'organisation en groupes par métier (mandataires/secrétaires/cadres) permet de cibler davantage les attentes et besoins de chaque fonction.

- **La mise en place d'un soutien individuel des professionnels**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place d'une permanence d'un psychiatre dans le service, par exemple deux fois/mois, pour recevoir de manière individuelle les professionnels.

- **L'organisation du suivi des situations en favorisant les échanges au sein de l'équipe.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- Des réunions de suivi animées par le chef de service et/ou le psychologue du service
- L'organisation de réunions d'unités organisées dans les 6 mois de l'ouverture permet de présenter les situations et d'échanger autour des situations difficiles et de rechercher des pistes de déblocage.

TÉMOIGNAGE

Un chef de service rencontre un mois sur deux le mandataire en entretien individuel et un mois sur deux le binôme de mandataires, afin de discuter avec eux des situations, des difficultés rencontrées et les aider à se fixer des priorités.

- **La formalisation de procédures définissant les pratiques internes.**

LES PRATIQUES REPÉRÉES

- La mise en place de référents « conseils et ressources » (aide sociale, veille juridique...) qui peuvent venir en aide aux mandataires pour les situations difficiles.

TÉMOIGNAGE

Un service a mis en place un groupe « référentiel » pour créer un référentiel/mémento qui doit répondre aux questions des professionnels (par exemple concernant les pratiques à l'ouverture des mesures). Il s'organise 1 fois par mois et est animé par les 2 référents et le Directeur qui rédige le référentiel.

- **La formalisation du rôle de l'encadrement (chef de service, direction) dans « l'orientation » des équipes.**

- **L'évaluation de l'organisation du travail et des risques psychosociaux dans le cadre du CHSCT (DUERP).**

### 3. La formalisation d'une démarche qualité

Les premières expériences d'expression collective des usagers ont pu être favorisées au sein des services ayant initiés une **démarche qualité** (personnel dédié, professionnels impliqués, démarche de certification,...).

Les professionnels du service qualité ont ainsi pu organiser et assurer un suivi des initiatives en faveur de l'expression et la participation collective, aidés parfois de stagiaires.