Rapport d'activités 2022

Service de Protection Juridique des Majeurs

--

Service Juridique

Udaf
Bas-Rhin
Unis pour les familles

Sommaire

Service de Protection Juridique des Majeurs 2
Préambule 2
Présentation du service 5
Ses missions (mesures exercées) 5
Ses équipes (composition et ETP) 6
Le service PJM à travers le projet des services 8
L'axe « accompagnement » 8
L'axe partenarial 12
L'axe éthique et bientraitance 15
L'axe Qualité 16
Le service PJM en chiffres 17
Les révisions de mesures 24
Perspectives 2023 24
Axe accompagnement 24
Axe partenarial 24
Axe Ethique et bientraitance 25
Axe Qualité 25
Points forts 2022 25

Service Juridique 27
Ses missions 27
Son équipe 27
Le service juridique à travers le projet des services 27
Le Service Juridique en chiffres 28

Préambule

Le réseau des UDAF constitue le premier réseau associatif des services mandataires judiciaires à la protection des majeurs en France qui ont pour finalité l'exercice des mesures de protection juridique confiées par les Juges des Tutelles soit pour assister et contrôler, soit pour représenter les personnes, qui en raison d'une altération de leurs facultés mentales et/ou physiques, ne sont plus en capacité de défendre seules leurs intérêts.

Le cadre règlementaire du mandat de protection juridique des majeurs

Depuis 2007, le cadre règlementaire n'a cessé d'évoluer.

Outre les lois fondamentales (Réforme du 5 mars 2007 – de la Loi 2002 – 2) qui encadrent l'exercice du mandat de protection, des lois annexes s'entrecroisent dans une arborescence complexe.

La Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 (entrée en vigueur en 2009) réformant la Protection Juridique des Majeurs (tutelle, curatelle, sauvegarde, MAJ, MASP) et les décrets du 22 déc. 2008 sur les actes de disposition, décret du 30 déc. 2008 sur la profession des mandataires, et du 31 déc. 2008 sur les droits des usagers.

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes, elle entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Les services Mandataires Juridiques Protection des Majeurs (MJPM)s'inscrivent dans le champ des établissements sociaux et médico-sociaux.

Convention Internationale du Droit des Personne Handicapées du 13.12.2006, entrée en vigueur (ratifiée 18.02.2009 par la France)

Loi du 16 février 2015 relative à la modernisation et la simplification du droit et des procédures : elle habilite le gouvernement à prendre par ordonnances des mesures de simplifications dans le domaine de la justice, elle aménage dans le cadre de la protection juridique des majeurs des règles simplifiées quant au certificat médical, quant aux durées des mesures (5, 10, 20 ans).

Loi suivie d'une ordonnance du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille qui crée la mesure d'habilitation familiale, entrée en vigueur en suite du décret du 26/02/2016

Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, qui élabore la notion d'aidant familial ; loi qui garantit un certain nombre de droits et libertés (respect dignité, vie privée, liberté aller et venir…) aux usagers des établissements et services sociaux et instaure par l'art L 311-5 CASF, l'obligation de proposer aux usagers la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'aider dans ses difficultés à comprendre, connaître ses droits mais aussi pour exercer le rôle de la personne de confiance de l'art L 1111-6 du CSP.

Loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de la santé, qui réactualise la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Le but du législateur étant de mettre la protection de la personne au cœur du dispositif légal (notion de consentement de la personne, notion de personne de confiance)

Loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et personnes en fin de vie, entrée en vigueur suite aux décrets du 5 avril 2016. (Loi complétant la loi Léonetti de 2005)

Ordonnance du 14 mars 2016 relative à la partie législative du Code de la Consommation, ordonnance qui est venue étendre l'habilitation des Unions nationales et départementales des associations familiales cf. art L211-3 du CASF.

Loi du 23 mars 2019 dite loi de programmation et de réforme de la Justice : modifie les règles des régimes de protection et a allégé le contrôle du juge des tutelles en matière patrimoniale. Elle vient répondre à un engagement du gouvernement qui avait annoncé en 2017 une loi de programmation quinquennale de moyens de la Justice en 2018. Certaines dispositions sont d'application immédiate, soit à compter du 29 mars 2019, d'autres dans l'attente de décrets d'application.

Genèse du Service Protection Juridique des Majeurs

Le service de Protection Juridique des Majeurs est issu du Service de Tutelles aux Prestations Sociales, devenu autonome en 1983, dénommé alors « Service des Majeurs Incapables » en référence à la loi n°68-5 du 3 janvier 1968 (loi portant réforme du droit des incapables majeurs). Placé sous l'autorité du chef de service TPS (Tutelles aux Prestations Sociales), le service était constitué de 3 délégués à la tutelle, assistés d'un ½ temps de secrétariat et d'un ¼ temps de comptabilité.

En 1989, devant l'augmentation du nombre de mesures confiées (environ 580), faute de place, le Conseil d'Administration de l'UDAF du Bas Rhin décidait d'acquérir de nouveaux locaux au 19-21 rue du Faubourg National à Strasbourg. L*e Service des Majeurs Incapables regroupait alors 6 délégués.*

En 1993, toujours en raison de l'augmentation des mesures, l'UDAF du Bas-Rhin installait ledit service qui comprenait une vingtaine de salariés au 4, quai Altorffer à Strasbourg.

En 2005, lorsque le cap des 1000 mesures confiées a été dépassé et que le nombre de salariés est passé à 40, l'UDAF du Bas Rhin contrainte d'étendre encore les surfaces dévolues à l'activité du service, a fait l'acquisition de 75 m2 supplémentaires dans le même bâtiment.

En 2007, création d'un standard téléphonique et l'optimisation d'un accueil physique des personnes protégées. Le service a recruté deux agents d'accueil dédiés à cette mission.

En application de la loi du 5 mars 2007, entrée en vigueur le 31 décembre 2009 et venue refondre complétement la loi de 1968, le service a pris la dénomination de « Service à la Protection Juridique des Majeurs Protégés »

Le service PJM a continué à se développer : l'embauche de 8 délégués et six assistantes administratives pour renforcer les équipes, et le déploiement du service juridique avec 2 juristes.

2008 – 2016, les réorganisations au sein du service PJM se sont succédées et intensifiées. Au vu de l'exiguïté des espaces au service, déplacement du service comptabilité et juridique sur un autre site.

En 2012, une nouvelle direction s'est mise en place avec un Directeur Général et une Directrice des services.

Mise en application des nouvelles réformes et de nouveaux chantiers pour répondre aux exigences légales des lois 2007 (nouvelles modalités de prise en charge de la personne protégée et formation des équipes au CNC sur 2 année. Loi 2002-2 (élaboration du projet des services, création d'un référentiel de procédures, évaluation interne et externe, démarche GPEC. En parallèle, est venue se rajouter l'organisation liée à l'évolution sociétale vers le tout numérique (mise place d'un nouveau logiciel métier répondant à la gestion dématérialisée des documents avec la création d'un service courrier et de nouvelles missions administratives).

2016 – 2017, suite aux conclusions de l'évaluation externe, et de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC), une nouvelle organisation a été mise en place en octobre 2017 :

Le déploiement du logiciel métier : Migration nouvelle version informatique.

L'outil informatique reste une base fondamentale pour permettre la gestion structurelle de l'exercice des mesures de protection. Le SPJM doit également s'adapter aux exigences d'une société qui évolue vers des systèmes logistiques de plus en plus performants imposant une évolution continue vers la gestion dématérialisée des documents. Préparation de la migration – Paramétrages et tests – Réorganisation complète du service courrier – Constitution des groupes de référent avec formation spécifique - Formation de l'ensemble des salariés à EVOLUTION.

Fonction d'Assistante Tutélaire : Une mutation de la fonction des secrétaires et assistantes administratives vers une seule et même fonction, celle d'assistante tutélaire avec le démarrage en janvier 2017 d'une formation certifiée et dispensée par l'UNAFOR. De fait s'est organisé le réajustement des tâches administratives avec la planification de formations administratives internes suite aux nouvelles missions des AT (ouverture de mesures – inventaire patrimonial – révision de mesure – gestion des fins de mesures) .

Le remaniement des équipes au sein des secteurs géographiques suite à la répartition des AT (1 AT pour 3 délégués) avec archivage massif de 800 dossiers.

Nouvel accord collectif d'entreprise entré en vigueur en 2017 avec (entre autre) la fermeture du service au public les mercredis et la réorganisation des jours de permanences Accueil Physique et Téléphonique.

Evaluation interne réalisée fin 2020 conformément à l'autorisation d'exercer délivrée par arrêté préfectorale du 3 novembre 2010.

L'ouverture en CDI d'un quatrième poste de juriste à temps plein, afin de renforcer, stabiliser et péréniser la fonction juridique en tant que service support du SPJM.

Une démarche partenariale et co construite autour des Risques Psycho-Sociaux (RPS) et la qualité de vie au travail, avec la création d'un comité de pilotage composé de personnels représentant l'ensemble des fonctions et métiers au sein de l'UDAF 67, le service des ressources humaines et la direction générale. Ce COPIL RPS est co-animé par Mme GAUBERT, psychologue du travail. Il a pour vocation de faire un bilan sur la situation de l'association au regard des RPS, de travailler sur les différentes composantes RPS au sein de

l'association, définir les axes prioritaires de travail, dégager un plan d'action et suivre les avancées. Fin 2022, la direction de Pôle PJM a rejoint cette instance.
Quelques actions concrètes mises en place par le COPIL RPS : réunion des assistantes tutélaires au sein du SPJM, avec animation par la directrice de Pôle et alternativement les chefs de service PJM -

Nouvelle organisation avec la création d'une direction de Pôle PJM (embauche d'une directrice de Pôle à temps plein), avec trois chefs de services en charge de 2 pools, pré-figuration et études organisationnelles concernant la mise en place des délégués-référents au sein du SPJM.

Présentation du service

Budget annuel : 4,5 Millions Euros
Nombre de comptes bancaires gérés : 13 282 comptes en gestion
Montant global des comptes bancaires en responsabilité : 85,8 Millions d'euros
81 ETP salariés

Ses missions (mesures exercées)

Deux lois fondamentales viennent encadrer l'exercice du mandat de protection :

- **Loi n° 2007-308** du 5 mars 2007 (entrée en vigueur en 2009) réformant la Protection Juridique des Majeurs (tutelle, curatelle, sauvegarde, MAJ, MASP) et les décrets du 22 déc. 2008 sur les actes de disposition, décret du 30 déc. 2008 sur la profession des mandataires et du 31 déc. 2008 sur les droits des usagers.
- **Loi n° 2002-2** du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes, elle entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Les services Mandataires Juridiques Protection des Majeurs (MJPM) s'inscrivent dans le champ des établissements sociaux et médico-sociaux.

L'exercice du mandat s'exerce dans le respect des libertés fondamentales des personnes protégées et en lien avec l'étendue de la mesure (protection des biens et/ou de la personne), le type de mesure (habilitation familiale - sauvegarde de justice – curatelle simple ou renforcée, co-tutelle – tutelle aux biens/à la personne).

Le dispositif judiciaire - Les différents types de mesures

Sauvegarde de justice : mesure provisoire

Sauvegarde judiciaire : le juge prononce cette mesure quand la personne a besoin d'une protection temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes précis. Elle peut également être prononcée par le juge saisi d'une demande de curatelle ou de tutelle pendant la durée de l'instance.

Sauvegarde médicale : si un médecin constate que son patient présente une altération des facultés mentales, il peut saisir le procureur en joignant un certificat médical circonstancié émanant d'un médecin habilité.

Durant la sauvegarde la personne conserve ses droits sauf si un mandat spécial prévoit des actes particuliers.

Curatelle : mesure d'assistance

Le juge peut prononcer, pour une durée limitée, une curatelle pour toute personne qui, sans être hors d'agir elle-même a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue, dans les actes importants de la vie civile. La protection peut porter sur la personne et/ou sur ses biens. La curatelle ne peut être prononcée que s'il est établi que la sauvegarde est insuffisante.

Curatelle simple : la personne protégée accomplit seule les actes de gestion courants mais elle devra être assistée par le mandataire pour tous les actes importants de la vie civile.

Curatelle renforcée aux biens et/ou à la personne : il s'agit d'une curatelle aggravée dont la mission est pour la mandataire judiciaire, de percevoir seul les revenus de la personne protégée, de régler ses dépenses auprès des tiers à partir d'un compte ouvert au nom de l'intéressé. Il déposera l'excédent sur un compte laissé à sa disposition ou la verse entre ses mains.

Tutelle : mesure de représentation

Tutelle aux biens et/ou à la personne : le juge peut prononcer, pour une durée limitée, une tutelle pour toute personne qui doit être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile. La tutelle ne peut être prononcée que s'il est établi que la sauvegarde et la curatelle sont insuffisantes.

Le mandataire judiciaire réalise seul les actes de gestion courants. Quant aux actes de disposition, ils seront réalisés avec l'autorisation préalable du juge.

Co-tutelle : Les co-tuteurs (ou co-curateurs) sont des personnes qui **exercent en commun** la mesure de protection. Le juge des contentieux de la protection peut en effet, en considération de la situation de la personne protégée, des aptitudes de chacun et de l'importance du patrimoine à gérer, désigner plusieurs curateurs ou plusieurs tuteurs. L'UDAF67 intervient souvent pour exercer le versant « tutelle aux biens », aux côté d'un autre tuteur, souvent familial, qui exerce le versant tutelle à la personne.

Ses équipes (composition et ETP)

Les équipes du SPJM comptent 65,2 Equivalent Temps Plein (ETP) services supports non compris :

- 6 équipes de 4 à 10 délégués réparties géographiquement sur l'ensemble du département : 39.8ETP
- 13 Assistantes Tutélaires avec une répartition d'une AT pour trois délégués : 12.3 ETP
- Deux déléguées volantes dédiées à la formation et au remplacement des absents jusqu'en octobre 2022 : 1.8 ETP
- Quatre juristes, une assistante juridique et un chef de service juridique : 5.8 ETP
- Un délégué en charge des ouvertures de mesures : 1 ETP
- Trois chefs de service : 3 ETP
- Une Directrice de Pôle PJM à compter du 10 octobre 2022 : 1 ETP

Les équipes sont épaulées au quotidien par :

- Les **chefs de service** accompagnent les équipes sur le terrain dans leur quotidien tant dans le suivi de dossiers complexes, litigieux, que pour garantir le respect des procédures et la qualité du service rendu.

- La **Directrice de Pôle PJM** coordonne l'activité du Pôle PJM, composé du service PJM, du service juridique et du service courrier accueil standard. Elle met en œuvre le projet des services PJM, garantit le respect des droits des personnes suivies conformément aux dispositions législatives et réglementaires, supervise la gestion des ressources humaines du Pôle et anime l'équipe de chefs de services. Elle veille à la bonne utilisation des ressources et au déploiement des logiciels métiers. Enfin, elle représente l'association et optimise et développe les relations partenariales et avec les tiers.

- Les **services supports** :
    - Le Service Comptabilité « usagers » soutient la gestion comptable et financière des comptes bancaires des Personnes Protégées et le traitement des factures.
    - Le Service Juridique intervient en conseil et gestion des dossiers dans tous les contentieux civils, pénaux, indemnitaires, ainsi que dans la gestion patrimoniale relatives aux ventes et successions.

    - Le Service courrier-accueil-standard : cinq agents administratifs assurent la gestion électronique des documents (réception et pré –indexation du courrier de l'ensemble des services de l'UDAF -è), l'accueil des usagers et le standard téléphonique du PJM

- **L'Agent de médiation**, qui de par sa fonction et ses compétences assure la sécurité des biens et des personnes en cas de situations de forte tension en insistant sur l'accueil et le dialogue avec les usagers. Il régule la prise en comptes des flux d'usagers et des rendez-vous, notamment à travers la mise en œuvre d'une procédure de pré-filtrage. Il sécurise les collaborateurs et les biens en cas de comportements agressifs de la part des usagers.

- **Les référents institutionnels** (logement, logiciel métier) formalisent le soutien auprès des équipes en termes d'expertises techniques, ainsi que l'intégration et la formation des nouveaux salariés.

- **Le réseau judiciaire PJM (greffiers et juges des tutelles)** demeure une force et un soutien permanent pour le service au quotidien. La Directrice de Pôle, en lien avec les chefs de service et la plateforme des tuteurs familiaux, est en charge de son animation et entretient régulièrement des contacts et échanges avec les juridictions.

Plusieurs formats de réunions ont pour l'objet l'animation des équipes :

-réunion plénière rassemblant tout le personnel de l'UDAF67, en principe deux à trois fois par an

-réunions bimensuelles des cadres (direction générale, direction de pôle, chefs de services du SPJM et chef de service juridique)

-réunions bimensuelles de la direction (direction générale et direction de Pôle PJM)

-réunions de pool (équipe de 4 à 10 délégués + 1 à 3 assistantes tutélaires) gérés par le chef de service référent

-réunions thématiques sur des points techniques en lien avec les droits des majeurs protégés ou les outils (logiciel…) ou séances de formation

-réunions partenariales régulières

-réunion des GROUPES D'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES, animés par un psychologue pour les délégués mandataires judicaires, les assistants tutélaires du SPJM et les juristes.

Ces temps d'échange sont organisés une fois par mois dans une salle extérieure et permet aux collaborateurs volontaires d'exprimer, de manière confidentielle, leur vécu et leur ressenti par rapport à des situations professionnelles et de partager avec leurs collègues hors de la présence de l'encadrement et de la direction. Des entretiens individuels sont également organisés lorsqu'un collaborateur en fait la demande.

-réunion d'information ou de formation en interne, pour mutualiser les connaissances en le SPJM, le service juridique et le Service Accompagnement.

Le service PJM à travers le projet des services

L'UDAF du Bas – Rhin intègre, dans son Projet Associatif, la gestion des services d'intérêt familial et réaffirme ses valeurs en termes de culture de la solidarité et de l'accompagnement.

Les orientations 2016 - 2022 :
○ Veiller à la cohérence du projet des services avec le projet associatif ○ Développer des services portés ensemble ○ Porter ou promouvoir des projets d'innovation sociale.

L'axe « accompagnement »

En tant qu'auxiliaire de justice, le délégué à la Protection Juridique des Majeurs intervient en conformité avec le jugement de protection notifié par le juge des contentieux de la protection, intervenant en qualité de juges des tutelles.

Il s'agit alors pour le délégué de « *co - construire la démarche d'accompagnement personnalisé avec la personne protégée visant à recueillir son expression, ses besoins, ses attentes – à faire émerger ses capacités et promouvoir son autonomie – Favoriser l'association des partenaires et de l'entourage dans la mise en œuvre du Projet Personnalisé – Procéder à son évaluation – Veiller à son articulation avec le rapport de diligences annuel à communiquer au magistrat ».*

Le mandat s'exerce dans le respect des libertés fondamentales des personnes protégées et en lien avec l'étendue **de la mesure** (protection des biens et/ou de la personne), **le type de mesure** (sauvegarde -> curatelle - tutelle), **la nature des actes** (administration – disposition –strictement personnel).

L'accompagnement de la personne dans le cadre de la protection juridique vise principalement à consolider certains actes juridiques, à vérifier l'existence d'un consentement, à faire valoir ses droits

fondamentaux, son autonomie. La personne protégée continue à disposer en toute légalité de tous dispositifs relevant du droit commun.

Nombre de dossiers par délégué :

- En milieu ouvert, un délégué gère au maximum 55 dossiers pour 1 équivalent temps plein (ETP).
- Les personnes protégées hébergées en établissement sont prises en charge par 4 délégués qui gèrent une centaine de dossiers pour 1 ETP.

L'accompagnement global

L'ouverture d'une mesure : Un temps d'investigation, de recueil d'informations et de vérification

Une étape importante qui suppose de « prendre le temps » de rencontrer la personne protégée dans sa situation spécifique, avec la prise en compte de son environnement global, **dans le respect de sa dignité.**

Un ETP délégué est dédié à l'ouverture de mesures. Il conduit les ouvertures de mesures et interviennent en soutien auprès des délégués de secteurs. Lors de la première rencontre, il est nécessaire de recueillir auprès du Majeur Protégé les informations indispensables (administratives, financières, budgétaires, patrimoniales, juridiques, professionnelles, en lien avec la santé…) pour faire fonctionner « techniquement » la mesure. Il arrive fréquemment que les personnes ne soient pas informées de la mesure, d'autres n'ont plus de souvenir quant à une demande de mesure de protection en cours. Les ouvertures se réalisent en principe en présence du délégué mandataire qui sera ensuite en charge du suivi du dossier du majeur protégé concerné.

L'ouverture de la mesure est un moment charnière qui demande délicatesse, écoute et empathie vis-à-vis de la personne protégée, tout en respectant les exigences du mandat à savoir, **expliquer le sens et le cadre de l'intervention, rassurer sur les conséquences de l'exercice du mandat, présenter et lui remettre les outils de la loi 2002 – 2** (le livret du droit des usagers-) et compléter dans les six mois le **Document Individuel Personnalisé du Majeur** (DIPM).
Le délégué effectue un inventaire des biens mobiliers pendant cette même visite dès lors que le contexte le permet.
L'ouverture d'une mesure requiert un temps d'investigation actif, une technicité pointue ainsi qu'une évaluation objective et claire de la situation.

A l'issue de la rencontre, Il appartient au délégué de mettre en œuvre l'ouverture concrète de la mesure au niveau administratif, budgétaire, financier auprès des divers organismes et d'impulser une articulation et une coordination rapides auprès des partenaires concernés.

L'inventaire « des biens corporels » sera envoyé au juges des tutelles dans **les 3 mois** après le prononcé de la mesure et l'inventaire « des biens incorporels » dans **les 6 mois.**

La vie de la mesure

Durant la durée du mandat judiciaire, le rôle du délégué est de défendre les intérêts de la personne, de préserver sa dignité et son mieux-vivre.

Le délégué PJM est garant de l'accès et du maintien des droits en faveur de la personne protégée. Son intervention s'inscrit dans la prise en compte de la situation globale, **des besoins et des attentes exprimées** par la personne protégée. Il se doit **d'adapter l'information** et **de s'assurer de la bonne compréhension** en toutes circonstances. Il organise, autour de la personne protégée, les conditions d'un accompagnement global et spécifique dans tous les domaines de sa vie quotidienne.

- **Gestion Administrative** : Réception de tous les courriers administratifs - instruction des dossiers en lien avec l'accès et le maintien des droits (prestations sociales - handicap - couverture santé-retraite, aide sociale…etc.) Au niveau de l'état civil, le délégué assure le suivi du renouvellement des cartes identité, passeports, titres de séjour, récépissés) – les déclarations trimestrielles de ressources CAF, les déclarations des revenus.

- **Gestion financière et patrimoniale :** Perception des ressources sur un compte de gestion, élaboration d'un budget prévisionnel, règlement des charges et factures, évaluation de l'argent de vie pour la personne qui en fonction de la demande, de l'autonomie et de ses capacités, sera viré sur son compte courant par virement mensuel, à la quinzaine, ou à la semaine.

  Le délégué a la responsabilité de la gestion des comptes de placement, et des biens patrimoniaux (entretien des biens immobiliers, de la gestion locative si par exemple le Majeur Protégé est propriétaire (il peut établir un bail, un état de lieux, percevoir les loyers etc.).

  Le délégué intervient également avec le soutien du service juridique en cas d'achat ou de vente d'un bien ou de succession.

  Quel que soit le type de mesure, le délégué a l'obligation de rendre compte de sa gestion au juge des contentieux de la protection et au Majeur Protégé en mesure de curatelle.

<u>Le champ d'intervention du délégué est très large et touche les différents aspects de la vie du majeur protégé :</u>

- **Affaires juridiques :** Sont concernés les aides juridictionnelles – les contentieux administratifs – les affaires civiles et/ou pénales (essentiellement pris en charge par le service juridique) – les successions et testaments.

- **Droit du travail :** Si le Majeur Protégé emploie un salarié, le code du travail s'applique. Cette responsabilité revient également au délégué avec le soutien de son chef de service et du service juridique.

  Si le Majeur Protégé est salarié, ou au chômage, ou en recherche d'emploi, le délégué peut intervenir en mode veille et articulation si nécessaire.

- **Logement :** En appui avec le référent logement, selon contexte, et souhait de la personne, le délégué accompagne l'accès au logement, ou organise le relogement. Dans la mesure du possible, il intervient pour favoriser le maintien du logement en cas d'expulsion pour impayés, et/ou de logement insalubre, et/ou trouble du voisinage.

- **Santé : Un public fortement touché par des problèmes de santé.**

La majorité des personnes protégées est dans une situation de handicap (troubles physiques, mentaux, psychiatriques). Des problématiques de santé liées à la maladie, au vieillissement et à l'isolement des personnes âgées sont observées : une santé qui décline et qui nécessite la mise en place d'un accompagnement médical adapté. **La politique de réduction de lits dans le milieu hospitalier** (classique ou spécialisé) accélère la fin de prise en charge hospitalière. En exemple, suite à une hospitalisation par arrêté préfectoral, les personnes protégées sont sorties sous 48H sans être stabilisées et toujours en rupture de soins.

Les protocoles médicaux – les directives anticipées – le don d'organes – les vaccinations – les campagnes de dépistage, le maintien (ou non) à domicile, l'hygiène de vie s'inscrivent également dans le mandat de protection.

- **Loisirs et droit à l'image**

Obligations légales : Le délégué rend compte de la situation au juge des contentieux de la protection, par la rédaction d'un compte rendu de diligence annuel et du compte rendu de gestion annuel (réalisé par le service comptabilité). Dans le cadre de la loi 2002 – 2, le délégué doit réaliser chaque année en collaboration avec la personne protégée un avenant au DIPM, avec la réactualisation du Projet Personnalisé.

Fin de mesure

La mesure de protection prend fin en cas de **mainlevée, de non-renouvellement de la mesure ou de décès.**

En cas de mainlevée ou de non – renouvellement de la mesure
Les effets de la mesure cessent automatiquement et la personne retrouve la disposition de l'ensemble de ses ressources et de ses biens.
Au niveau du délai légal, le mandataire a 3 mois pour clore le dossier et envoyer le Compte Rendu Gestion (CRG) final au juge des tutelles et à la personne protégée (curatelle). Mais le délégué doit faire preuve de réactivité dès réception du jugement de fin de mesure pour arrêter toutes opérations bancaires le mois en cours, informer du changement tous les organismes concernés par la mesure…etc.

En cas de décès : la mesure cesse au jour du décès de la personne protégée. La mission du mandataire s'arrête et le juge est dessaisi du dossier. Le délégué devra informer le juge par un acte de décès, et lui envoyer le CRG définitif arrêté à la date du décès. Il devra également adresser au notaire chargé de la succession, un bilan des opérations financières, ainsi que la copie des 5 derniers comptes de gestion.

Quelles que soient les étapes de la mesure, l'accompagnement se tisse dans un contexte qui reste spécifique et individualisé selon la situation de la personne protégée.

Thèmes spécifiques dans la continuité du projet des services

Personnalisation de la mesure

Objectifs : permettre l'expression de sa citoyenneté, donner une information adaptée aux capacités de la personne, adapter et individualiser la mesure, favoriser l'autonomie de la personne protégée dans la

gestion de la mesure en adéquation avec ses attentes et ses possibilités. Rendre compte de la personnalisation de l'accompagnement réalisé avec la personne protégée en lien avec son environnement et sa famille

Actions à poursuivre :

- Mise en place plus systématique des avenants DIPM
- Sensibilisation accrue à la personnalisation de la mesure en proposant des aménagements de la mesure
- Redonner le sens – interroger en termes de cohérence en lien avec la multiplicité des projets émanant des autres partenaires.
- Session de formation sur le thème « DIPM et Démarche Projet »

Accueil téléphonique et physique

Objectifs : Réinterroger le sens et le contenu de l'accueil téléphonique et physique - Pouvoir répondre techniquement au flux des appels téléphoniques avec un standard engorgé (un nouvel appel toutes les deux minutes voire moins) - Améliorer la qualité des réponses et de leurs suivis – Envisager différentes formes et contenus de l'accueil en préservant des amplitudes horaires en adéquation avec le public accueilli – Poursuivre la clarification du partage des missions entre agent au standard et délégué - Simplifier les modalités d'accueil en favorisant l'autonomie des délégués.

Avec la période de confinement puis les périodes de déconfinement avec maintien d'un protocole sanitaire strict, nous avons été amenés à réduire les plages d'ouverture au public et à privilégier au maximum l'accueil sur rendez-vous en 2020 et 2021, et cela s'est poursuivi en 2022.

La pérennité de ce fonctionnement reste à interroger mais en l'état, ce fonctionnement permet de réduire l'affluence et le délai d'attente dans nos locaux.

Concernant le standard téléphonique, il est désormais ouvert du lundi matin au vendredi midi, ce qui constitue un rythme satisfaisant.

Actions à poursuivre :

- Evaluer l'opportunité d'augmenter les périodes d'ouverture au public ou rester à 4 demies journées par semaine.
- Mener une étude sur le taux d'appels non décrochés.
- Mener une étude sur l'adéquation des matériels et notamment du standard.

L'axe partenarial

Le délégué à la Protection Juridique des Majeurs (PJM), en tant qu'auxiliaire de justice intervient **dans les actes en conformité avec le jugement de protection notifié par le juge des contentieux de la protection.**

Partenariat judiciaire

Le rendre compte du mandataire vis-à-vis du juge des tutelles est intrinsèque à l'exercice du mandat. Les équipes du SPJM entretiennent un lien fonctionnel permanent avec les juges des tutelles ainsi qu'avec les greffiers venant soutenir l'exercice du mandat au quotidien.

Même si les contacts sont très réguliers, les dernières rencontres officielles datent de la période avant-covid.

Les échanges se font généralement par courriers, courriels ou par téléphone. Depuis octobre 2020, le SPJM signale régulièrement aux magistrats la capacité mais aussi l'incapacité du service à prendre en charge des nouveaux mandats. Cependant, compte tenu du manque de mandataires et du débordement des autres associations tutélaires, les juridictions rejettent quasi systématique nos demandes de décharge.

Quant à la situation des personnes protégées, elle est essentiellement abordée lors de convocations aux audiences et dans nos rapports d'échéance.

Durant le mandat, la personne protégée continue à évoluer dans son environnement familial, administratif, économique, social, médical.

L'exercice du mandat de protection s'exerce dans le respect des libertés fondamentales des personnes protégées à disposer en toute légalité de tous dispositifs relevant du droit commun.

Pour mémoire, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées intègre le principe de non-discrimination.

C'est pourquoi, la fonction du délégué PJM n'est pas de se substituer aux acteurs et partenaires professionnels, qui dans le cadre de leurs missions spécifiques et pour lesquelles ils sont compétents doivent assurer la continuité du suivi de la personne protégée pendant la durée de la mesure. En ce sens, l'accompagnement réalisé par le délégué mandataire judiciaire n'est pas de même nature que ce qui est fréquemment nommé « accompagnement social ».

Les actions du délégué PJM en faveur du majeur protégé sont multidirectionnelles et s'organisent dans tous les domaines de la vie quotidienne : **il a un rôle de veille – d'alerte, d'animation – de coordination – de chef d'orchestre.**

Partenariat de proximité

Entourage familial : au regard de l'entourage familial, la loi encourage à entretenir des liens avec la famille dès lors qu'ils contribuent à l'équilibre de vie de la personne protégée : le délégué PJM veille à protéger les intérêts du bénéficiaire en s'assurant toujours que sa volonté et son autonomie soient recherchées et respectées. L'entourage familial doit alors s'inscrire dans une relation fiable et transparente auprès de la personne protégée.

Les amis, le voisinage, les commerçants de proximité peuvent être des relais, dès lors qu'ils interviennent en soutien, en discrétion et ne portent aucun préjudice aux intérêts de la personne protégée.

Selon les situations, il convient, pour le délégué, de multiplier et coordonner les relais auprès d'une multitude d'acteurs professionnels relevant du champ social – médico-social - médical – économique - juridique et judicaire.

Le Secteur social et médico – social

Le logement et le maintien à domicile constituent un aspect central dans le cadre de l'exercice des mesures, tant pour la recherche d'un logement ou un lieu de vie adaptée à la situation de la personne protégée, que pour la maintenir dans son logement.

Les difficultés de gestion, de tenue du logement, d'entretien et de dégradations des lieux sont des situations récurrentes.

Ces troubles occasionnés par les bénéficiaires eux-mêmes (bruits, problèmes d'hygiène) ou quand le logement est squatté par des relations toxiques (en cas d'abus de faiblesse) engendrent des difficultés de cohabitation avec le voisinage et représentent une réelle inquiétude pour les bailleurs et les propriétaires privés. Ces manifestations ne peuvent être occultées et doivent être prises en main dans la limite de l'exercice du mandat.

Les emplois « service à la personne » (auxiliaires de vie, aide-ménagères, personnes de compagnie, artisans et entreprises de nettoyage) sont également des personnes ressources pour les délégués PJM.

Les services médico sociaux - les organisations administratives, les associations spécialisées en faveur des personnes handicapées et / ou des personnes âgées doivent également venir en appui dans la prise en charge des personnes.

Le secteur médical : tous les acteurs du champ médical sont également impactés, avec une place prépondérante pour les médecins traitants, les praticiens et acteurs relevant du champ de la psychiatrie.

Le secteur économique et financier lié à l'insertion professionnelle, mais également à tous les organismes de gestion et placements financiers et assurances.

Le domaine patrimonial est concerné par la gestion locative – la réfection – l'achat ou la vente de biens immobiliers.

Le secteur juridique et judiciaire : tous les professionnels intervenant dans les affaires juridiques (droit du travail, contentieux administratif), les juridictions civiles ou pénales – les règlements de succession – les partages judicaires - les obligations alimentaires.

Malgré les interventions « *Information/Formation* » avec de nombreux partenaires *(*en mode collectif ou spécifique) relatives à la protection des majeurs auprès des partenaires*,* la profession de Mandataire à la Protection Juridique des Majeurs (MJPM) reste encore méconnue et trop souvent comprise comme venant se substituer aux missions des acteurs sociaux.

L'autonomie des personnes est alors empêchée par la méconnaissance des mesures de protection mais également bloquée par le système d'information au sein des organismes administratifs, bancaires etc.

Exemples : les personnes protégées ne peuvent retirer des pièces justificatives auprès de la CAF, ni effectuer de retraits supplémentaires sur leur compte courant sans autorisation formalisée par le mandataire.

Les rencontres partenariales, qui s'étaient ralenties en 2021, ont pu reprendre en 2022 avec divers partenaires (AXA Sélestat, JBU Assurances, ES, Crédit Mutuel, CPAM du Bas-Rhin, CAF du Bas-Rhin, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, CeA…) et un nouvel élan a été donné aux relations partenariales avec le recrutement d'une Directrice de Pôle PJM, notamment en charge des partenariats.

Un partenariat s'est notamment mis en place concernent les questions d'aménagement, d'urbanisme et de sécurité avec un groupe opérationnel composé des acteurs du quartier Gare, de l'EMS, de la Police Nationale en particulier.

Les échanges et rencontres partenariales ont reprises avec certaines structures d'accompagnement social, certains foyers et établissements et une dynamique nouvelle s'est engagée avec la MAIA de Haguenau, la MAIA de Strasbourg, la CEA, la CAF du Bas-Rhin, les HUS et le GHSV.

Des échanges ont été amorcés avec divers acteurs de la gestion patrimoniale.

Il conviendra pour 2023 de poursuivre et d'approfondir ces échanges et rencontres avec les partenaires déjà connus et de créer les bases d'un dialogue avec de nouveaux (CARSAT etc.)

Actions à poursuivre :

- Continuité et renforcement du partenariat de proximité
- Rencontrer les magistrats et greffiers
- Affirmation du cadre du mandat de protection et de son périmètre d'action
- Mettre en place des actions de formation/information et répondre aux demandes des partenaires.

L'axe éthique et bientraitance

Objectifs : **veiller aux droits des usagers, promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance**.

Axe de travail défini : **l'éthique et la bientraitance au travers de nos écrits professionnels**.
Renforcer la qualité des écrits des professionnels vise à une démarche éthique et s'inscrit dans une démarche qualité globale.
Garantir une mise à jour à échéance régulière du **suivi des interventions, des diligences et des consignes** pour garantir le respect des droits de personnes vulnérables et optimiser le cadre du remplacement.
Cette montée de qualité des écrits passe par une systématisation de l'utilisation de l'outil Evolution et une montée en compétences des collaborateurs, assistantes tutélaires et délégués, via des séances de formations ponctuelles ainsi que de la formation continue interne au pool.
Un travail de rédaction de procédures a été lancé et devra monter en puissance en 2023.
Enfin, la sécurisation des écrits et le respect des règles déontologiques passe également par la rédaction d'un tableau des délégations, fruit d'un travail collaboratif avec les collaborateurs et cadres PJM, qui est rendu applicable au 1er janvier 2023.

Simplification des procédures en vue d'offrir des délais de réponses et/ou d'interventions plus réduits :
Adaptation et conformité des procédures et actualisation et réajustements des référentiels, construire ensemble les pratiques professionnelles qui découlent de l'éthique et de la bientraitance de la personne vulnérable.

A ce titre, des réunions de travail ont eu lieu en 2021 afin de clarifier l'articulation des missions de nos professionnels délégués-assistantes tutélaires et une fiche « articulation » a été rédigée et appliquée en 2022, après favorable avis du CSE.

Fin 2022, un travail de rédaction et de mise à jour de la fiche de poste de chef de service a été mené et aboutira courant février 2023.

Des réunions dédiées aux assistantes tutélaires ont été organisées dès fin 2022 pour être effectives dès janvier 2023.

Les salariés absents sont remplacés lorsque des profils de candidats correspondent aux compétences requises pour exercer le métier de délégué PJM et sont disponibles. Les personnels en CDD se voient proposés un passage en CDI lorsque les critères sont remplis. Cette politique de ressources humaines permet de fidéliser autant que faire se peut les personnels et donc de garantir le plus haut niveau de qualité des écrits et le respect des règles déontologiques.

Actions à poursuivre :

- Poursuivre le travail de protocolisation et de mise à jour/simplification des procédures (rédaction d'une procédure « réponses aux demandes complémentaires des tribunaux/CRG » etc.)
- Clarifier l'articulation aides-comptables- délégués (quel rôle de contrôle des délégués ? Définition précise du pourtour des responsabilités des aides-comptables etc.)
- Améliorer le contenu et simplifier nos écrits professionnels y compris les documents permettant la participation de nos usagers.

Réflexion : Quels types d'écrits et quels contenus, entre le rapport social, les diligences accomplies, la saisie d'activité, la note d'information ? Comment rester dans le respect de notre éthique professionnelle, d'une manière d'être, d'agir et de dire, d'être soucieux des besoins, demandes, choix ou refus de la personne protégée ?

- Remplacer dès que possible les salariés absents pour assurer une continuité de service
- Projet d'acquérir un ensemble d'ouvrages spécifiques relatifs aux règles juridiques et déontologiques de la profession.

Actions réalisées :

- Réunions d'équipes remises en place suite à la période Covid-19
- Formation « gestion de l'agressivité »
- Organisation de réunions pour les assistantes tutélaires
- Tenues de groupes d'expression destinés aux collaborateurs du service PJM et du service juridique (GAP animés par une psychologue du travail), deux groupes, une fois par mois, à l'exclusion des mois de juillet et août 2022.

L'axe Qualité

Communication en interne

Objectifs : **Transversalité et partage d'information dans les services.**
Une régularité des réunions de service, équipes, avec le groupe administratif, les agents standard-courriers – accueil, et le service juridique permet aux salariés de bénéficier d'un même niveau d'information.

Des plénières se sont tenues les 4 avril et 13 octobre 2022.

Actions à réaliser :

- Mieux anticiper la réservation des salles pour les réunions, plénières et formations à l'avenir
- Organiser trois réunions plénières en 2023
- Mise en place d'un COMOP
- Mise en place d'un COPIL évolution afin de préparer et de piloter la bascule Sentinel vers Evolution
- Articulation entre les chefs de service pour la définition des ordres du jour des réunions d'équipes.
- Poursuivre la mise en place de réunions de services régulières début fin 2022 avec les pools, le groupe administratif, les agents du service courrier-accueil-standard, le service juridique pour permettre aux salariés de bénéficier d'un même niveau d'information.

Les formations

- Le Certificat Niveau de Compétence (CNC) – 3 délégués concerné sur l'année ainsi qu'un juriste.

Actions à réaliser :

- Organiser au moins deux formations sur la gestion de l'agressivité en 2022
- Organisation des formations SST
- Inscription de 4 délégués au CNC
- Organisation d'une session de formation réalisée par l'UNAFOR sur site
- Organisation de formations relatives à l'entretien professionnel au profit des cadres et de la direction
- Formation au « Management d'une équipe PJM » et au « Cadre juridique des mesures de protection » dispensée par l'UNAFOR à suivre par la Directrice de Pôle PJM en 2023.

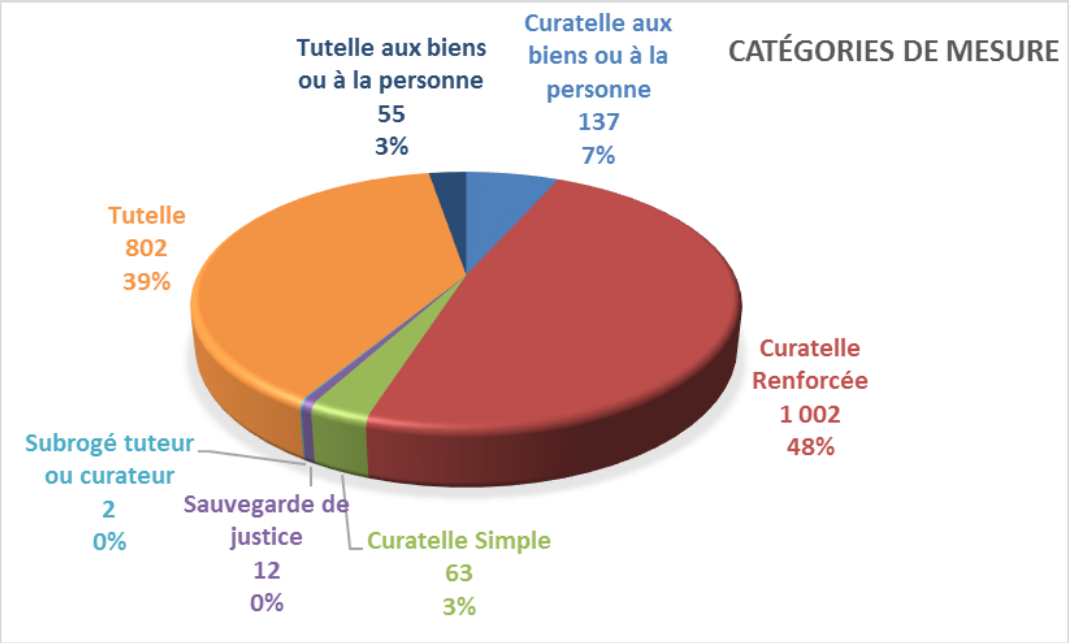
Le service PJM en chiffres

Au 31 décembre 2022, en excluant les mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ) dont le suivi est assuré par le service accompagnement, 2073 mesures ont été comptabilisées, soit une baisse de 3,4 % par rapport à l'année précédente.

1- Les mesures exercées au 31/12/2022

Les mesures par catégorie

Catégories	Nombre
Curatelle aux biens ou à la personne	137
Curatelle Renforcée	1 002
Curatelle Simple	63
Sauvegarde de justice	12
Subrogé tuteur ou curateur	2
Tutelle	802
Tutelle aux biens ou à la personne	55
Total général	**2 073**



Le service PJM de l'UDAF 67 suit majoritairement des mesures de curatelles (58%). Il s'agit des mesures de co-gestion qui nécessitent un accompagnement plus soutenu.

Les mesures par tribunal

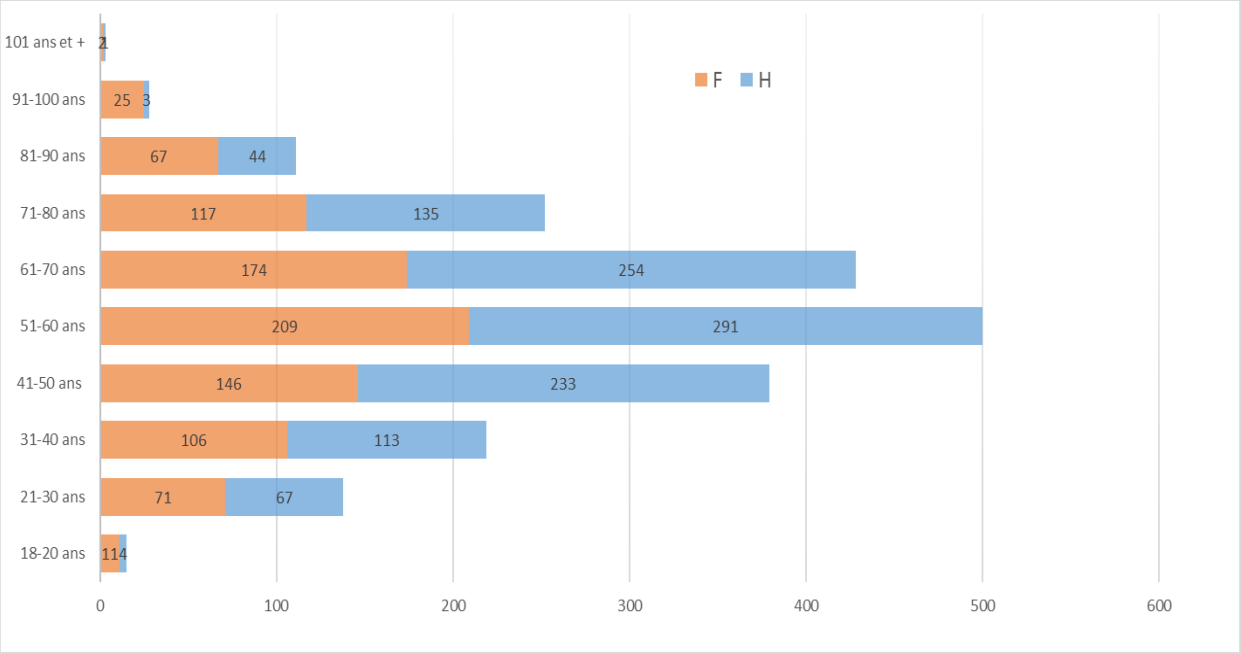
Tribunaux	Nombre
TJ STRASBOURG	718
TP HAGUENAU	351
TP SELESTAT	277
TP ILLKIRCH	239
TP MOLSHEIM	173
TJ SAVERNE	157
TP SCHILTIGHEIM	155
TP DE FREJUS	1
TJ DE BELFORT	1
TJ DE MULHOUSE	1
Total	**2 073**

Ces mesures sont confiées à l'UDAF du Bas-Rhin par l'ensemble des tribunaux de proximité du département. Plus du tiers (34%) relève du Tribunal Judiciaire de Strasbourg.

Les usagers par tranche d'âge et pyramide des âges

Tranches d'âge	F	H	Total
18-20 ans	11	4	15
21-30 ans	71	67	138
31-40 ans	106	113	219
41-50 ans	146	233	379
51-60 ans	209	291	500
61-70 ans	174	254	428
71-80 ans	117	135	252
81-90 ans	67	44	111
91-100 ans	25	3	28
101 ans et +	2	1	3
Total	**928**	**1 145**	**2 073**

Nos équipes suivent majoritairement des hommes (55 %). La tendance s'inverse dès lors que les usagers atteignent l'âge de 80 ans.



2- Evolution des mesures sur la période 2020 – 2022

Après une légère baisse de l'activité en 2020 liée à notre demande de suspension des nouvelles nominations en octobre 2020, nous avions malgré tout observé une hausse d'activité en 2021.

L'envoi de courriers de demande de dessaisissement aux juridictions a été quasi systématique depuis août 2021 compte tenu de nos difficultés à stabiliser les équipes de délégués.

L'attribution d'une quinzaine d'agréments de mandataires libéraux dans le département en 2022 a permis aux magistrats de moins nous désigner.

Pour 2023, une dizaine d'agréments sera de nouveau attribuée, ce qui pourra permettre de ralentir le nombre d'ouverture pour encore quelques mois.

Evolution par type de mesure

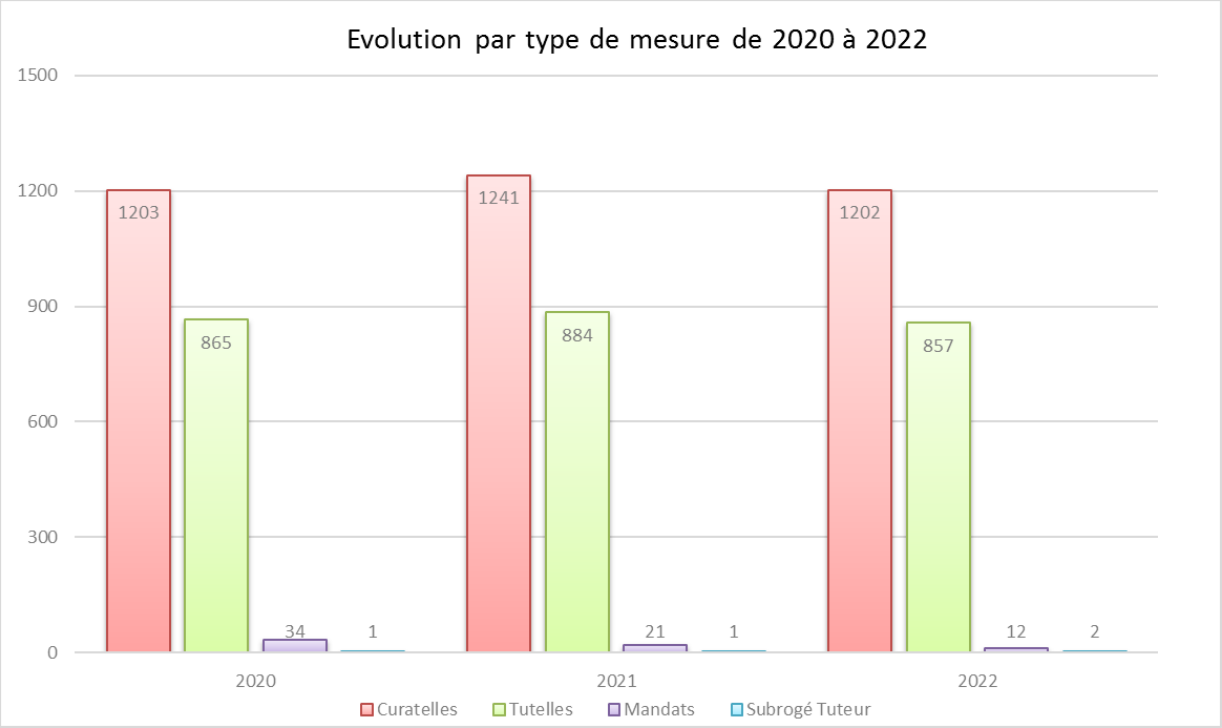
Types de mesure	2020	2021	2022
Curatelles	1203	1241	1202
Tutelles	865	884	857
Mandats	34	21	12
Subrogé Tuteur	1	1	2
Total	2 103	2 147	2 073

La répartition par type de mesures est stable sur les trois dernières années avec une majorité de curatelles (toujours située en 57 et 58%).

Concernant les mandats spéciaux, le nombre 12 correspond aux mesures au 31/12/2022.

De par sa nature, cette mesure est amenée à être transformée dans l'année qui suit son prononcé.

Pour mémoire, le Mandat Spécial, suppose un état des lieux dans l'urgence de la situation financière et sociale de la personne à protéger.



Evolution par tribunal

Tribunaux	2020	2021	2022
TJ STRASBOURG	806	779	718
TP HAGUENAU	350	362	351
TP SELESTAT	260	278	277
TP ILLKIRCH	222	237	239
TP MOLSHEIM	173	175	173
TJ SAVERNE	145	155	157
TP SCHILTIGHEIM	138	155	155
HORS BAS-RHIN	9	6	3
Total	**2 103**	**2 147**	**2 073**

Une majorité (simple) de mesures relève du tribunal judiciaire de STRASBOURG (34%). Nous notons néanmoins une baisse de 3% des mesures relevant de ce tribunal. Le tableau de répartition des mesures par tribunal atteste que la baisse de notre activité sur 2022 s'explique essentiellement par une baisse du nombre de mesures relevant du Tribunal Judiciaire de STRASBOURG. Pour les autres tribunaux, le nombre de mesures confiées à l'Udaf reste stable.

3- Nouvelles mesures

Les nouvelles mesures par catégorie

Catégories	Nombre
Curatelle aux biens ou à la personne	4
Curatelle Renforcée	82
Curatelle Simple	3
Sauvegarde de justice	22
Subrogé tuteur ou curateur	0
Tutelle	47
Tutelle aux biens ou à la personne	7
Total général	**165**

Evolution par type

Types de mesure	2020	2021	2022
Curatelles	95	143	89
Tutelles	59	63	54
Mandats	48	56	22
Total	202	262	165

165 nouveaux mandats ont été confiés à l'Udaf 67 en 2022 soit une baisse de 37% au regard de l'année 2021 (qui fut une année assez exceptionnelle). La moyenne sur les 5 dernières années se situe aux alentours de 200 attributions par an.

Nouvelles mesures par tribunal

Tribunaux	Nombre
TP HAGUENAU	57
TP SELESTAT	33
TJ STRASBOURG	28
TP SCHILTIGHEIM	13
TJ SAVERNE	10
TP MOLSHEIM	8
TP ILLKIRCH	5
COUR D'APPEL DE COLMAR	3
TI NICE	1
TJ MOULINS	1

TP RAINCY	1
TJ GUERET	1
TJ CHALON-SUR-SAONE	1
TJ QUIMPER	1
TJ MULHOUSE	1
TI COLMAR	1
Total général	**165**

Le Tribunal de Haguenau nous a saisi dans 34% des nouvelles situations alors que le total des mesures suivies par l'Udaf et relevant de ce tribunal ne représente que 17% des situations (351/2073). La proportion des mesures relevant de ce tribunal semble ainsi amenée à augmenter dans les mois à venir.

4- Les fins de mesures

Les fins de mesure par catégorie

Catégories	Nombre
Curatelle aux biens ou à la personne	13
Curatelle Renforcée	94
Curatelle Simple	15
Sauvegarde de justice	17
Subrogé tuteur ou curateur	0
Tutelle	97
Tutelle aux biens ou à la personne	5
Total général	**241**

Les fins de mesure par motif

Motifs	Nombre
Décès	113
Dessaisissement	91
Fin échéance	8
Mainlevée	29
Total général	**241**

Nous comptabilisions 218 fins de mesures en 2021 dont 109 décès et 73 dessaisissements.

En 2022, le décès reste la cause principale des fins de mandats (46,8% en 2022 contre 50% en 2021).

La part des dessaisissements, en lien avec les requêtes adressées par l'Udaf 67, est logiquement en hausse (37,8 % en 2022 contre 33,5% en 2021)

Le nombre de dessaisissements avait déjà fortement augmenté en 2021 (+ 62%).

Les révisions de mesures

363 mesures ont été révisées en 2022 soit près de 17% des mesures suivies (277 renouvellements à l'identique et 86 transformations).

La réforme du 5 mars 2007 fixe une durée dans l'exercice des mesures.

Les révisions de mesure impliquent pour le délégué d'assurer un suivi spécifique consistant à informer la personne protégée, éventuellement l'inviter à consulter un médecin agréé qui établit un certificat médical circonstancié, répondre à la requête du tribunal compétent pour le renouvellement, rédiger un rapport social, garantir la présence du majeur protégé lors de l'audience auprès du juge des contentieux de la protection. Le délégué est convoqué aux audiences et s'y rend systématiquement.

La loi de simplification du 16/02/2015 est venue modifier la durée des mesures et fixe une durée maximum de 10 ans pour le prononcé d'une nouvelle mesure et de 20 ans maximum pour le renouvellement de mesures.

Perspectives 2023

Axe accompagnement

En premier lieu, l'organisation du service sera revue d'abord au niveau de la prise en charge des nouvelles mesures. La prise en charge par un délégué ouverture aboutit très rapidement à des situations d'engorgement et donc à des délais d'ouverture trop longs.

Une seconde perspective en lien également avec l'axe bientraitance concerne la disponibilité de nos professionnels. Il conviendra de travailler sur la baisse du nombre d'appels non décrochés.

Nous travaillerons également sur la stabilisation des équipes pour permettre aux salariés en poste d'être davantage en proximité avec les usagers (visites à domicile). L'axe de recrutement et de la qualité de vie au travail sont des éléments centraux dans la stratégie mise en place par la direction de Pôle PJM.

Nous souhaitons également poursuivre la sensibilisation des professionnels à l'adaptation de la mesure, à l'information de la juridiction et au respect du cadre légal du mandat.

Axe partenarial

Cet axe partenarial a plus ou moins été mis en sommeil avec la crise sanitaire qui a débuté en 2020 et qui s'est poursuivie sur 2021.

2022 a été une année de transition avec la fin de la crise sanitaire au sens « confinement », mais avec les nombreuses conséquences délétères que la crise a générées (crise sociétale, crise économiques, crise du marché de l'emploi…).

Pour 2023, il nous paraît indispensable de renforcer les liens avec nos différents partenaires en étant également à l'initiative de rencontres (les magistrats, la CAF, la CPAM, la CEA, SPIP ...etc) et d'élargir les spectres de nos contacts et échanges.

Les objectifs sont les suivants :

-faire connaître les contours exacts et limites de nos interventions respectives

-faire connaître le fonctionnement de l'association

-mieux connaitre nos interlocuteurs et les organismes ressources

-fluidifier les échanges et accélérer les démarches

-créer des évènements et occasions permettant des espaces d'échanges réguliers

-solliciter les bons interlocuteurs.

Axe Ethique et bientraitance

Au-delà des points en lien avec l'axe partenarial, nous continuerons à travailler sur la réduction de nos délais d'interventions ou de réponses. Cela passe par la simplification des procédures, l'amélioration du contenu de nos supports écrits (modèle, procédures, documents à remettre...) et la clarification des rôles et des responsabilités.

Pour assurer une continuité dans notre accompagnement, nous devons nous efforcer de pourvoir au plus vite les postes laissés vacants pour cause de départ ou maladie. La continuité de l'accompagnement passe également par une actualisation régulière de la situation de nos majeurs dans notre logiciel métier.

Une évaluation est initialement prévue pour le quatrième trimestre 2023 : nous attendons encore des éléments de précisions de la part de l'UNAF en particulier suite à la demande de report adressée par la direction générale de l'UDAF 67.

Axe Qualité

L'accent sera mis en 2023 sur l'amélioration de notre communication interne et externe.

En effet, nos supports destinés à notre communication externe seront revisités. Au niveau de notre communication interne, nous souhaitons tendre vers une communication uniforme dans les services. Nous utiliserons pour cela les réunions plénières et comptons également sur la réalisation d'ordre du jour commun pour les réunions d'équipes plus réduites.

Points forts 2022

Plusieurs tribunaux ont, à notre demande, fortement réduit les nouvelles nominations mais pour autant l'activité globale 2022 du service a été particulièrement soutenue. Nous avons tenté de répondre au mieux aux différentes vagues d'attributions de mesures. Les magistrats, lorsqu'ils le peuvent, sont donc à notre écoute (malgré leurs propres difficultés).

Nous avons connu de nombreuses vacances de postes tant de délégués que de chef de service, avec au plus fort, 8 postes de délégués vacants ou absents et un poste de chefs de service absent, et ce, malgré de considérables efforts de recrutements (publication de nombreuses offres, élargissement des canaux

de publication des offres, réunions/points RH au moins bimensuels, entretiens de recrutements réalisés par la direction générale, la direction de pôle et parfois les chefs de service présents, exploration de nouvelles pistes et viviers de recrutement (reconversion militaire, stage CNC, réseau…).

Nous nous sommes efforcés d'être réactifs dans les recrutements si bien que, dans certains cas, des temps de tuilage ont pu parfois être organisés.

La continuité de service a été assurée dans un contexte particulièrement éprouvant.

Le travail sur la synergie des métiers s'est poursuivie.

Une étude sur la réorganisation de bureaux a été lancée.

La démarche sur les risques psychosociaux a été poursuivie et approfondie sur toute l'année 2022.

Nous espérons que la mise en œuvre du plan d'actions issu de la démarche nous permettra d'accroitre la qualité de vie au travail, le bien-être des salariés et, corrélativement, de réduire l'absentéisme et le turnover du personnel.

Enfin, un travail de réorganisation du service dans le but d'améliorer les conditions de prise en charge des mesures et des nouveaux salariés a été enclenché.

Une nouvelle organisation a été pensée et présentée et s'est concrétisée par l'embauche d'une nouvelle Directrice de Pôle PJM à compter du 10 octobre 2022, également en charge du service juridique et du service accueil-courrier-standard.

En parallèle, une nouvelle organisation des pools a été présentée avec la création de postes de délégués-référents, véritables maîtres d'apprentissage intégrés dans chaque pool et ayant pour fonction d'assurer le soutien technique de premier niveau, de contribuer à la formation des délégués du pool et à leur montée en compétences et de participer aux éventuels remplacements des collègues absents. Cette politique permettra à terme de réduire le nombre de dossiers que chaque délégué a en charge et de sécuriser les différentes missions assurées par l'UDAF67.

C'est aussi un vecteur de promotion et d'évolution interne, puisque ces postes de délégués référents seront en premier lieu proposés à des salariés aguerris qui souhaitent se renouveler et s'investir dans des missions pédagogiques.

La première étape de cette nouvelle organisation devrait être effective entre mars et septembre 2023 sous forme d'expérimentation avec trois délégués référents. Si le bilan s'avère positif, le dispositif sera étendu et généralisé avec un objectif de 6 délégués référents, soit un par pool.

Service Juridique

Ses missions

Les fonctions principales du service juridique sont de veiller à l'actualisation et vulgarisation du droit commun à l'attention des services de l'UDAF 67, d'être en support, de conseiller, de gérer des mesures de sauvegarde, mandats de présomption d'absence, mandats ad hoc et des actions juridiques

complexes :

- relatives à la défense des personnes vulnérables devant les juridictions civiles comme pénales, (procédure en obligation alimentaire, divorce, contentieux locatifs, dettes, créances, contentieux relatifs à toute atteinte aux droits de la personne / accident de la vie/ responsabilité civile, défense du majeur prévenu ou victime…)

- relatives à l'assistance ou représentation de l'intérêt patrimonial de la personne vulnérable (vente immobilière, emprunt hypothécaire, compromis, héritage, partage, donation, contrat de mariage, convention de PACS, convention d'honoraires …)

Sa mission est aussi de garantir la sécurité juridique des actes passés pour le compte ou aux côtés de la personne protégée et de veiller à toute mise en cause de l'association.

Son équipe

Une équipe composée de six salariés en CDI à temps plein :

- Une assistante juridique, en soutien de l'intégration du patrimoine des majeurs protégés, de l'indexation et de la rédaction des courriers tant des juristes que ceux de la plateforme des tuteurs familiaux
- Quatre juristes, formant une équipe pluridisciplinaire, partiellement renouvelée depuis 2019, avec l'arrivée de 3 nouveaux juristes formés à la prise en charge d'actions complexes et diligents dans la défense des droits de la personne protégée
- Une cheffe de service, en charge des dossiers de mise en cause de l'UDAF 67 dans le cadre de l'exercice des mesures de protection, en charge de la plateforme des tuteurs familiaux et de la finalisation interne des délégations.

Le service juridique à travers le projet des services

Axe Accompagnement	Les juristes accompagnent et associent la personne protégée, en fonction de son degré d'autonomie, à la prise de décision la concernant, lors de la mise en œuvre d'une action juridique (en droit civil, pénal ou patrimonial). Ils font prévaloir l'intérêt exclusif du majeur protégé et défendent les choix cohérents exprimés par la personne vulnérable.

Axe partenarial	Construction dans l'intérêt de l'usager vulnérable et le respect de ses droits fondamentaux d'une nécessaire collaboration avec : - les tribunaux judiciaires et administratifs, - les professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers...), - les professionnels de l'immobilier (agents immobiliers, géomètres, experts chargés de diagnostics, banques…) - et les administrations (mairie, préfecture…).
Axe éthique et bientraitance	Transmission d'une information juridique adaptée à la personne protégée pour lui permettre d'être à la fois en connaissance, en compréhension de ses droits, de l'utilité de l'acte juridique ou de la décision qui la concerne, de la nécessité et des effets de cet acte ou décision, des conséquences d'un refus de sa part, ainsi que du degré d'urgence de l'acte à réaliser ou de la décision à prendre.
Axe qualité	Favoriser au mieux l'expression de la volonté de la personne protégée, sa participation et son autonomie, privilégier son intérêt et assurer la sécurité juridique des actes passés par la personne vulnérable ou pour le compte de la personne vulnérable.

Le Service Juridique en chiffres

Nombre d'actions juridiques ouvertes durant l'année :	307
Nombre total d'actions juridiques finalisées durant l'année:	263
Soit pour une année un total d'actions réalisées de	570

Ce qui représente en 2022 pour un temps plein une charge moyenne de 142 actions menées, conformément à la mission du service juridique.

Répertoire des actions par module

Les actions des juristes sont visibles dans le logiciel métier commun aux différents services de l'UDAF 67 sous un module intitulé « affaires juridiques ».

Ce module répertorie uniquement des actions juridiques en cours ouvertes sur demande d'un délégué mandataire de l'Udaf67 pour un total au 31.12.2022 de 533.

Les juristes peuvent être en charge de mesures de sauvegarde, de mandats ad hoc ou de présomptions d'absence) ou encore sollicités pour des conseils ou des interventions ponctuelles des juristes (/aide à une mise en demeure, tentative de conciliation…)

Perspectives 2023

En 2020, pour remédier à une trop grande sollicitation du service juridique et recentrer l'action des juristes, le délégué mandataire a été replacé dans sa mission d'assistance ou de représentation de la personne protégée, pour les audiences sociales en défense de la précarité de la personne protégée, les audiences devant le juge des tutelles, le consentement aux soins, le logement….

Il est constaté que ces tâches restent cependant difficiles à tenir par les délégués, en raison d'un turn-over important et que les juristes interviennent en soutien.

Au sein du service juridique s'expriment toutes sortes de conflits, de mécontentements, de revendications autour des intérêts des personnes protégées, de problématiques familiales complexes ou violentes avec une mise en cause croissante de la responsabilité du mandataire professionnel. En 2023, il n'est pas espéré, en raison de ce contexte, d'allègement de la charge de travail des juristes, ni d'apaisement des contentieux. Au soutien de l'équipe, il serait utile de mettre en place des formations avec des psychologues, avec des médiateurs, avec les juristes des associations adhérentes à l'UDAF67 ou autres experts et également de prévoir pour faciliter le travail de veilles juridiques, un abonnement à un site – la Doctrine, Dalloz, LexiNexis –

Quelques statistiques

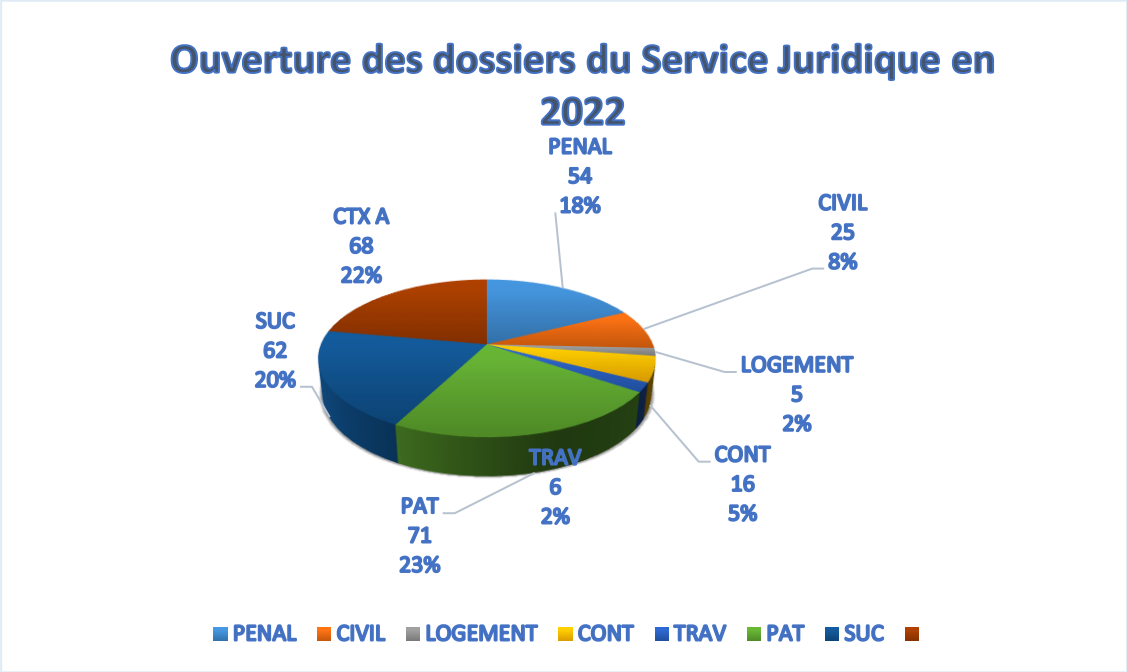
<u>Extrait des courriers traités par l'assistante juridique, suivant statistiques tirées du logiciel Evolution sur une année :</u>

- Total des courriers juridiques entrants en 2022 6.649
- Total des courriers juridiques sortants en 2022 5.191

Il n'est pas décompté ici les courriers rédigés et expédiés directement par les juristes.

Il n'est pas non plus tenu compte de la masse de mails entrants et sortants au service juridique.

<u>Extrait de la nature des 307 actions juridiques ouvertes en 2022 selon le tableau d'activité du service juridique :</u>



Les années antérieures, l'accent était mis sur l'intervention des actions des juristes en matière patrimoniale.

Pour rappel, en 2021, 65% d'actions patrimoniales, et 35% pour les contentieux.

En 2022, il est observé une répartition plus équilibrée entre les actions patrimoniales (56% SUC+PAT) et les procédures contentieuses (44% PEN+CIV+LOG+CTX+TRAV).