

PRÉFECTURE DE L'INDRE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES
AFFAIRES SANITAIRES ET SOCIALES
DE L'INDRE

Service : Cohésion sociale
Dossier suivi par : Joëlle COHEN
Ligne directe : 02.54.53.80.90
E-Mail : dd36-cohesion-sociale@sante.gouv.fr
Réf :

CHATEAUROUX, le 15 05 2009

Expérience de l'Indre

Dans l'Indre, dès 2006, les organismes tutélaires ont fait part de la nécessité de faire connaître leurs missions et d'améliorer les relations de travail qu'ils entretenaient avec leurs principaux partenaires : bailleurs, psychiatrie et services sociaux.

De leur côté, les magistrats ont exprimé leur besoin d'améliorer leur fonctionnement avec les organismes tutélaires.

La DDASS saisie de ces attentes et soucieuse d'améliorer le service rendu aux majeurs protégés a proposé la rencontre des trois instances : justice – associations tutélaires et DDASS.

Dès la 1^{ère} rencontre, de nombreux besoins d'amélioration ont été soulevés comme :

- Les délais de mise en place des mesures après décision de justice (jugés trop longs)
- les courriers des juges restent souvent sans réponse, d'où de nombreux rappels et décalages dans le temps
- les requêtes sont rarement accompagnées de toutes les pièces nécessaires pour que le juge puisse prendre une décision
- regroupement des comptes auprès d'un même établissement bancaire pour l'ensemble des majeurs, sans même quelque fois que les juges en soient avertis - cela contrevient aux règles de la libre concurrence - il est difficile d'imposer une banque à un majeur
- l'accompagnement social des majeurs protégés se fait sans responsabilisation
- les relations avec les bailleurs sociaux, les services de psychiatrie et les travailleurs sociaux sont souvent tendus par méconnaissance du travail des uns et des autres et par nécessité que chacun revoie et améliore ses fonctionnements.

Il a été décidé d'organiser un groupe de travail regroupant les trois protagonistes sous l'égide d'un Comité de Pilotage présidé tripartitement par le préfet, le président du Tribunal de Grande Instance et le procureur de la république.

Dès le COPIL de septembre 2006, sont présentés les 1ers points d'amélioration issus du groupe de travail composé des 5 organismes tutélaires (directeurs et chefs de services, d'un juge des tutelles représentant ses confrères et de la DDASS qui anime et assure le secrétariat):

- les interventions auprès des majeurs se font dans le mois qui suit la réception de la demande,
- les Juges informent le majeur du coût de la mesure ce qui facilite l'entrée en matière des délégués
- les organismes tutélaires interviennent dans le mois qui suit l'ouverture de la mesure, avec une périodicité de visite également mensuelle.
- Les délégués se chargent de prendre tous les contacts avec les autres intervenants à l'ouverture de la mesure afin de mieux définir les champs d'intervention respectifs.
- La gestion des comptes bancaires est revue : suppression des comptes pivots, maintien du compte du majeur protégé parallèlement à l'ouverture d'un compte personnel gérable par télétransmission.

La décision commune lors de ce COPIL est d'aller beaucoup plus loin et de travailler à l'élaboration d'un référentiel qualité qui aurait vocation à optimiser le travail des délégués et ainsi à améliorer la qualité des services apportés aux personnes protégées et à préparer l'entrée en vigueur de la réforme.

La finalisation de ce document (qui fait 85 pages très concrètes) a nécessité plusieurs réunions avec les services du conseil général, la psychiatrie, les bailleurs sociaux et l'ensemble des magistrats, elles ont abouties aux avancées suivantes :

- ***Avec le conseil général*** : harmonisation des actions entre les délégués et les travailleurs sociaux sur le RMI (élaboration du contrat d'insertion en commun), l'ASE (en cas d'AEMO, le délégué se cantonne à la gestion des biens et ressources et possède un document d'information signalante), le FSL (pas de double mesure, les délégués assurent un suivi particulier dans ce cas)
- ***Avec les magistrats*** : Les services tutélaires s'engagent à assurer une réponse aux courriers des magistrats dans le délai de 1 mois. D'autre part, afin de rationaliser et d'harmoniser les relations avec les magistrats compétents, les requêtes des organismes tutélaires respecteront un tableau synoptique unique. Ce tableau présente les pouvoirs respectifs du curateur/tuteur et de l'incapable majeur protégé ainsi que les pièces à joindre en cas de rédaction d'une requête.
- ***Avec la psychiatrie*** : les délégués sont désormais associés aux réunions de synthèse, les sorties d'hospitalisation sont organisées avec des « kits de sorties » permettant aux majeurs protégés de disposer de l'indispensable pour rentrer chez eux (vêtements, bons d'alimentation, de tabac...), un échange avec tous les ambulanciers du département a permis qu'ils s'engagent à aider les personnes à prendre toutes leurs affaires de 1^{ère} nécessité vêtements de rechange, vêtements de nuit, trousse de toilette et tout objet important pour la personne.

- **Avec les bailleurs sociaux** : Les bailleurs ont besoin d'informations précises notamment sur la présence d'animaux, la capacité à gérer le logement précédent, les manifestations extérieures de comportement gênant pour l'environnement. Ceci dans la limite des contraintes déontologiques. Il est convenu une intervention commune à l'entrée dans les lieux et des recherches conjointes de solutions adaptées (maisons relais, résidences hôtelières).

Les 5 organismes tutélaires ont élaboré 2 protocoles qu'ils ont adopté :

- un protocole de prévention et de lutte contre la maltraitance
- un protocole de prévention et de lutte contre la pandémie grippale.

Les engagements qui amorçaient la mise en œuvre de la loi de réforme du 5 mars 2007 concernent la place du majeur protégé dans le dispositif.

Ils sont de plusieurs natures :

1. l'organisation de la 1^{ère} rencontre

Une lettre annonçant la date et heure de la visite, accompagnée d'une liste de documents à préparer sera adressée à la personne au moins une semaine à l'avance.

Les objectifs de cet entretien sont multiples, à la fois informatifs, techniques, relationnels et demandent à l'intervenant à la tutelle une bonne maîtrise dans la conduite de l'entretien et une capacité à s'adapter à des situations individuelles qui peuvent être conflictuelles.

Informations sur :

- le type de mesure.
- le cadre institutionnel.
- le fonctionnement de l'organisme.

Recueil des données :

- personnelles (parcours de vie).
- administratives (notamment assurance).
- Juridiques.
- Comptables.
- sociales (santé, famille).
- concernant les assurances.

Le délégué prendra alors contact avec les partenaires intervenant déjà, ceux-ci poursuivant leur accompagnement avec le service tutelle.

Un livret d'accueil sera remis à la personne lors de la première rencontre.

2. la formalisation de l'accompagnement

Les protégés sont régulièrement informés de la gestion patrimoniale que le mandataire assure dans le cadre de son mandat.

Les écrits sont donc présentés, commentés, et dans toute la mesure du possible, sont l'occasion d'un échange.

Les majeurs protégés détiennent les comptes-rendus de gestion édités par les services. Les relevés de comptes sont laissés à la personne sauf exception liée à sa vulnérabilité et appréciée par le délégué.

3. Formalisation d'un dossier-type commun aux structures qui comporte les pièces suivantes :

- une fiche signalétique avec état civil, personnes à prévenir en cas d'accident, domiciliation du compte, n° d'assurance sociale et régime, coordonnées du médecin, nom du propriétaire, intervenants sociaux, biens mobiliers, photographie.
- le dossier administratif reprend l'ensemble des aspects de la vie du majeur : aspects judiciaires (mesure...) administratifs, fiscaux, informations relatives au travail, à la couverture sociale, à l'état des ressources, des charges et des dettes.
- un sous-dossier renfermant les relevés de compte et le budget.
- un cahier ou logiciel de suivi des démarches.
- les rapports de situation et requêtes.
- en principe, les familles n'ont pas accès aux dossiers du protégé sauf à sa demande ou avec son accord.
- la note de situation (applicable dans un délai de 3 ans).
- à chaque inventaire de patrimoine adressé au Magistrat est jointe une note de situation faisant état des particularités d'ouverture de la mesure, d'une photographie ponctuelle des conditions de vie de la personne protégée et des démarches entreprises (en complément des informations dont il dispose déjà).

Concernant le fonctionnement des services, le tableau suivant fait apparaître la situation en juillet 2008 des engagements pris au COPIL de juin 2007.

A) qualification des intervenants et formations

	Niveau attendu	Niveau acquis fin 2008	Analyse des écarts Formation
Direction	Niveau I	2 organismes sur 4	1 directeur à engagé une formation lui permettant d'être au niveau 1 fin 2009
Chef de service	Niveau II	3 organismes sur 4	1 organisme a 3 chefs de service dont 1 recensé dans les niveaux acquis, les 2 autres sont en cours de VAE (1 terminée en 2008 et l'autre en 2009) 1 chef de service n'a pas le niveau 2 mais une ancienneté importante dans le poste et une proximité de la retraite (4 ans) ne justifiant pas une VAE.
Délégué à la tutelle	Niveau III	Acquis pour tous les délégués	Tous les intervenants tutélaires devront avoir le CNC avant le 1 ^{er} janvier 2009 (une procédure de régularisation allégée au regard de pré-requis, sera mise en place d'ici là.
Assistant socio administratif	Niveau IV		Mise à niveau de l'ensemble des personnes prévu à la suite de l'application des directives règlementaires.

B) la supervision

La supervision de type social consiste à aider les délégués à supporter le poids psychologique de certaines situations, à apprendre comment maintenir la distance nécessaire pour que chacun ait la bonne place. Le superviseur doit être extérieur à l'institution. Le personnel d'encadrement n'est pas présent lors des séances de supervision des techniciens mais il peut en bénéficier pour son propre compte.

SUPERVISION		
	Fin 2007	Analyse des écarts
En faveur des équipes	Pratiqué pour 3 organismes sur 4	1 organisme l'envisage après sa restructuration en 2009
En faveur des cadres	1 organisme disposant de plusieurs cadres a recours a une supervision	Aucune attente concernant la supervision des cadres n'est formulée ni dans la loi de réforme ni dans le référentiel qualité. Il s'agit d'une plus-value liée au fonctionnement spécifique de la structure concernée.

C) Fiches de poste et entretiens d'évaluation

	Acquis fin 2007	Analyse des écarts
Fiches de poste	3 organismes sur 4	1 organisme est en cours de finalisation
Entretiens d'évaluation	3 organismes pratiquent des entretiens d'évaluation	2 des 4 organismes travaillent à l'élaboration d'outils supports à l'entretien. Ils devaient être finalisés fin 2008.

Parallèlement à ces travaux, la réforme de la protection juridique des majeurs du 5 mars 2007 a fait l'objet d'une réunion explicative sous forme de colloque le 15 janvier 2008. L'ensemble des institutions concernées du département était convié, ainsi que des représentants de la DRASS et des DDASS de la région Centre. 230 personnes étaient présentes pour entendre les explications de Monsieur Daniel ANGHELOU, sous directeur à la DGAS chargé de la conception et de la mise en application de la réforme et de Monsieur Damien PONS, juge des tutelles dans l'Indre et référent au groupe de travail départemental.