

2024
2029

PROJET DE SERVICE PÔLE PJM

Union Départementale
des Associations
Familiales du Loiret



***“Tout ce qui est fait pour moi,
sans moi,
est fait contre moi.”***

Nelson Mandela

SOMMAIRE

Avant propos	4
Partie 1 - Présentation de l'Udaf du Loiret et du pôle PJM	5
L'Udaf du Loiret	6
Projet associatif 2024-2028	7
Les valeurs de l'Udaf et de ses services	10
Les valeurs du pôle PJM	11
Secteur des mesures PJM	12
Typologie des personnes protégées en 2024	13
Le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs	15
La démarche qualité	21
Partie 2 - Les mesures de protection	24
Le contexte législatif et réglementaire	25
Les évolutions de la législation	27
Les missions du pôle PJM	29
L'ouverture des mesures	30
L'exercice des mesures	32
La clôture de la mesure	39
Partie 3 - Orientations et perspectives d'évolution	43
Orientations et perspectives	41
Conclusion du Directeur Général	46
Lexique des abréviations	48

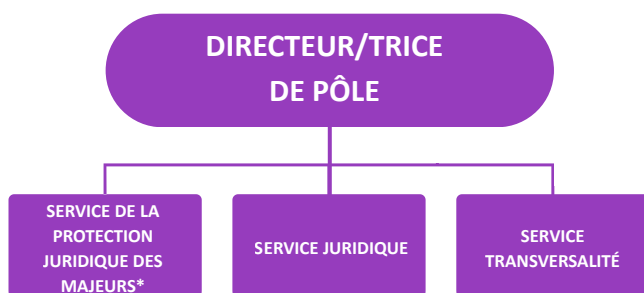


AVANT PROPOS

Le Service Protection Judiciaire des Majeurs a été créé en 1994 pour exercer les mesures de protection juridique auprès des personnes majeures dont les facultés mentales ou physiques sont altérées. L'Udaf du Loiret est désignée par le juge des contentieux de la protection et se substitue ainsi aux familles qui, quelles qu'en soient les raisons, ne peuvent pas ou plus en assumer la charge. L'Udaf du Loiret intervient dans le département sur 4 territoires (Orléans, Gien, Chalette-sur-Loing et Pithiviers).

Article L 471-2 du code de l'action sociale des familles : les mandataires sont sur la liste des MJPM, chaque délégué MJPM suit une formation spécifique obligatoire et prête serment.

Le pôle Protection Juridique des Majeurs (PJM) comprend :



De ces différents domaines d'intervention, l'activité protection juridique des majeurs est soumise à l'application de la loi n°2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Un contrôle par un cabinet indépendant accrédité par l'Haute Autorité de Santé a lieu tous les 5 ans selon le décret du 26/04/2022.

PARTIE 1



PRÉSENTATION DE L'UDAF DU LOIRET ET DU PÔLE PJM

L'UDAF DU LOIRET

SES MISSIONS, SON PROJET ASSOCIATIF ET SES VALEURS

Le pôle PJM fait partie intégrante de l'Udaf du Loiret, association Loi 1901 fondée le 29 octobre 1945 (ordonnance n° 45-323 du 3 mars 1945).



L'Union Départementale des Associations Familiales est l'institution chargée de promouvoir, défendre et représenter l'ensemble des familles vivant sur le département du Loiret.

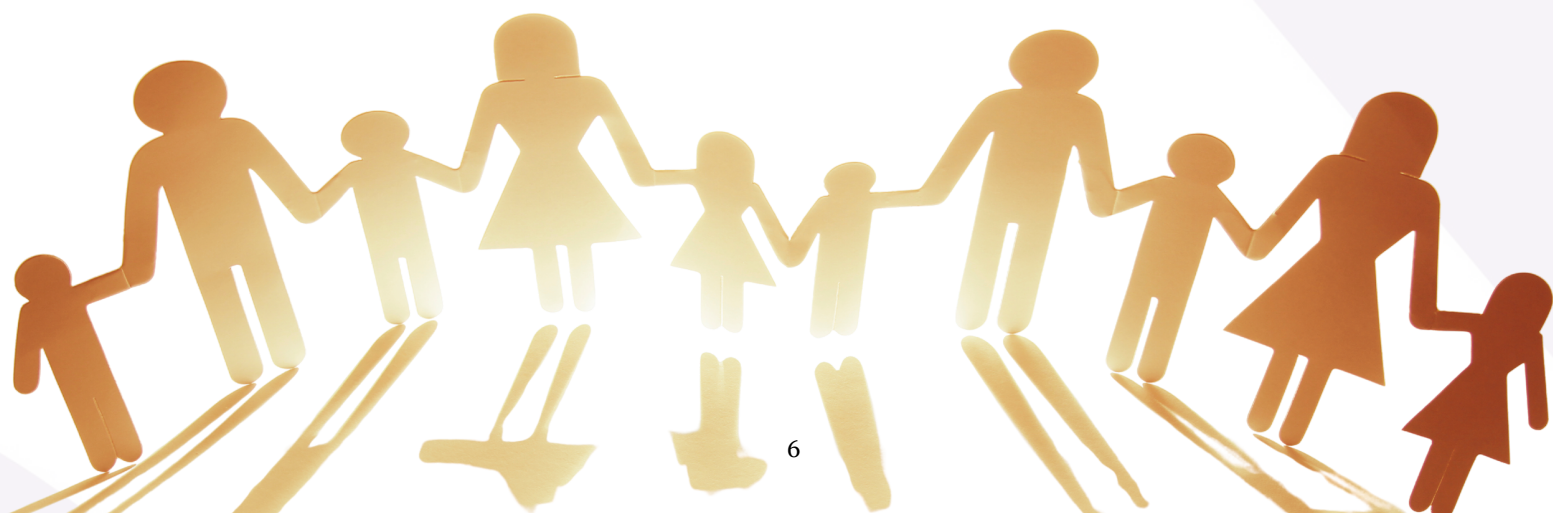
L'Udaf du Loiret c'est :

● Un Pôle PJM :

L'association est autorisée à exercer des Mesures Judiciaires de Protection des Majeurs, ce service concerne plus de 2 000 personnes protégées.

● Un pôle ASEB :

- Un service d'aide aux tuteurs familiaux
- Un pôle enfance famille qui regroupe un Service d'Action Educative en Milieu Ouvert
- Un service délégué aux Prestations Familiales
- Une activité Espace Ressource Logement Social Personnalisé et des mandats Ad'hoc civils et judiciaires lorsqu'ils sont destinés à assurer la représentation des mineurs victimes



PROJET ASSOCIATIF 2024-2028

DES VALEURS AU SERVICE DES FAMILLES

Pluralisme et indépendance

Mobiliser l'ensemble des sensibilités et de la diversité associative dans un intérêt commun au service des familles.

Egalité

Veiller à ce que tous disposent des mêmes droits quelles que soient les modes et conditions de vie.

Le fondement des missions
de l'Udaf :
le droit des familles et des
personnes à avoir une place
digne et reconnue dans la
société

Humanisme et solidarité

Accueillir sans condition avec bienveillance et tolérance en reconnaissant l'autre avec ses besoins et ses différences.

Démocratique et responsable

Se mobiliser bénévolement pour assurer une écoute et la représentation des familles.

Accueillir et assurer un accompagnement professionnel démocratique et responsable.



4 MISSIONS POUR AMÉLIORER LA VIE DES FAMILLES

Donner son avis aux Pouvoirs Publics et proposer les mesures conformes aux intérêts matériels et moraux des familles.

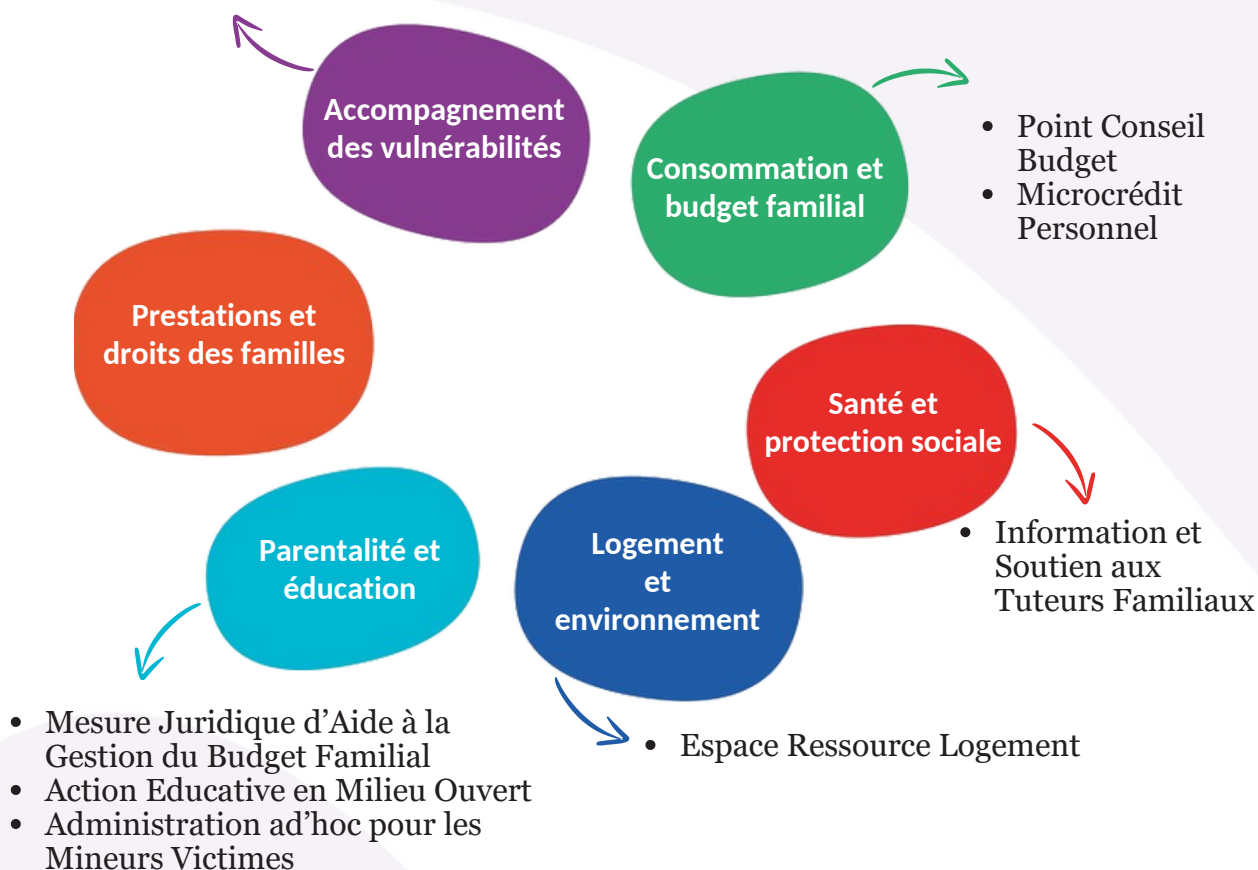
Gérer tout service d'intérêt familial au service du territoire

Représenter officiellement l'ensemble des familles du Département et notamment désigner ou proposer les délégués des familles aux divers Conseils, Assemblées ou autres organismes institués par l'État, le Département, les Communes

Exercer devant toutes les juridictions l'action civile relative aux faits de nature à nuire aux intérêts des familles

LES DOMAINES D'INTERVENTION DE L'UDAF DU LOIRET

- Mesure de Protection Juridique des Majeurs
- Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
- Mesure d'Accompagnement Judiciaire



LES 3 ORIENTATIONS DE L'UDAF DU LOIRET



Pour une Udaf témoin de la situation des familles

Le déploiement de cette mission fondamentale de l'Udaf du Loiret à travers le renforcement de sa posture d'observateur de la situation des familles, de sa capacité de plaidoyer et de sa fonction de "porte-parole" est un objectif essentiel parce qu'il s'avère être un moyen pour :

- Assurer une veille sociale sur les changements touchant l'environnement des familles
- Travailler à l'amélioration permanente des dispositions favorables aux problèmes des familles
- Consolider la place de l'Udaf auprès des instances en charge de ces dispositions en faveur des familles
- Mutualiser cette mission au service des structures membres et partenaires

L'Udaf du Loiret cherchera à :

- Renforcer l'ancrage de son action sur les territoires pour mieux atteindre les familles
- Ouvrir aux familles adhérentes des associations membres les actions et les services de l'Udaf du Loiret
- Déployer une communication inter-associative



Pour une synergie entre l'Udaf du Loiret, ses associations membres et ses services



Pour un positionnement affirmé de l'Udaf du Loiret comme opérateur de référence des services aux familles

L'ambition de cette orientation est de consolider le positionnement de l'Udaf et son assise sociale et institutionnelle

L'Udaf du Loiret cherchera donc ici à rendre son action et son impact plus lisibles et visibles auprès des bénéficiaires et des institutions

VALEURS DE L'UDAF ET DE SES SERVICES

L'Udaf du Loiret a pour mission d'assurer la représentation et l'intérêt des familles sur le département. La loi affirme que la famille a un rôle essentiel et prioritaire pour protéger les personnes qui ne peuvent pas se défendre seules.



Le guide des recommandations des bonnes pratiques professionnelles élaboré par la Haute Autorité de Santé (anciennement ANESM) indique que les personnes protégées sont accompagnées pour s'exprimer et comprendre les conséquences de leurs choix. L'objectif de la mesure est de :

- favoriser l'autonomie de son bénéficiaire
- défendre ses intérêts
- faire valoir ses droits



Le service PJM de l'Udaf du Loiret s'engage à respecter les droits et libertés de la personne protégée. La famille et l'entourage proche peuvent être associés à la réalisation du document individuel de protection et à l'élaboration du projet de vie de la personne protégée si cette dernière en exprime la volonté.



LES VALEURS DU PÔLE PJM

VALORISER LES RESSOURCES

- Trouver l'équilibre entre les choix, l'intérêt des majeurs et les moyens
- Favoriser et formaliser le partenariat
- Tenir compte de l'entourage

FORMALISER ET RENDRE COMPTE

- Rendre compte : à la personne, aux juges, à l'institution
- Réaliser les documents obligatoires : DIP, CRG, rapport de diligence, inventaire, etc...
- Associer toujours la personne en fonction de ses possibilités

ÊTRE EN LIEN ET COMMUNIQUER

- Considérer la différence comme une richesse
- Comprendre et vivre la complémentarité
- Se respecter entre collègues
- Respecter le secret professionnel et l'obligation de discrétion
- Se questionner, s'améliorer (analyse de la pratique)

FAIRE CONFIANCE AUX CAPACITES DE CHACUN

- Valoriser, renforcer et développer les compétences par des formations
- Faire et avoir confiance sans jugement
- Veiller et s'adapter à la temporalité de la personne protégée

PROMOUVOIR L'AUTONOMIE

ASSISTER ET REPRESENTER

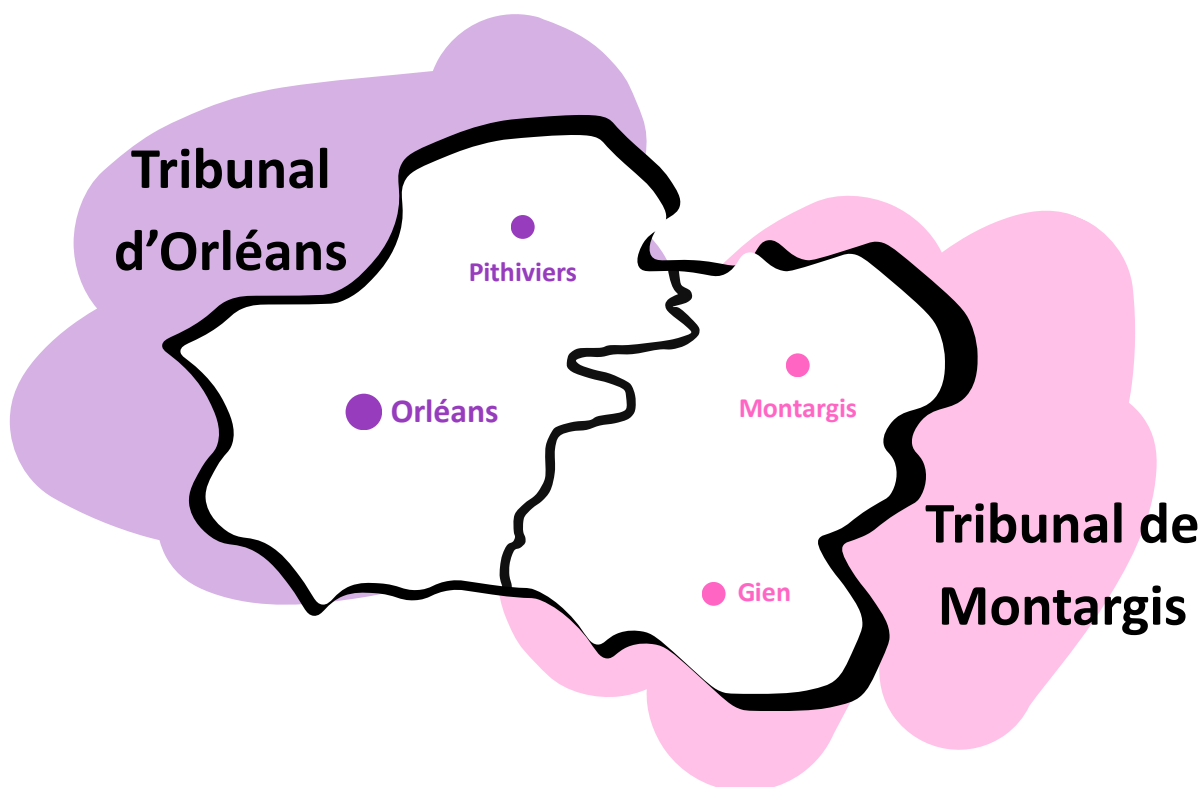
- Agir dans l'intérêt de la personne protégée
- Veiller à clarifier et respecter la cadre du mandat
- Être responsable : anticiper les conséquences des décisions et l'effectivité des actions
- Être attentif à la cohérence des actions, des équipes et des services
- Garantir les bonnes pratiques professionnelles par l'analyse de celles-ci
- Rechercher l'unité des équipes par la supervision
- Echanger en équipe pluridisciplinaire et se garantir de la toute puissance

Confidentialité
Bienveillance
Collaboration
Ecoute
Honnêteté
Empathie
Loyauté
Tolérance



Respect
Transparence
Professionalisme
Dignité

SECTEURS DES MESURES PJM





TYPOLOGIE DES PERSONNES PROTÉGÉES EN 2024

Les situations d'altérations, auxquelles l'équipe de l'UDAF45 est confrontée, sont très variées :

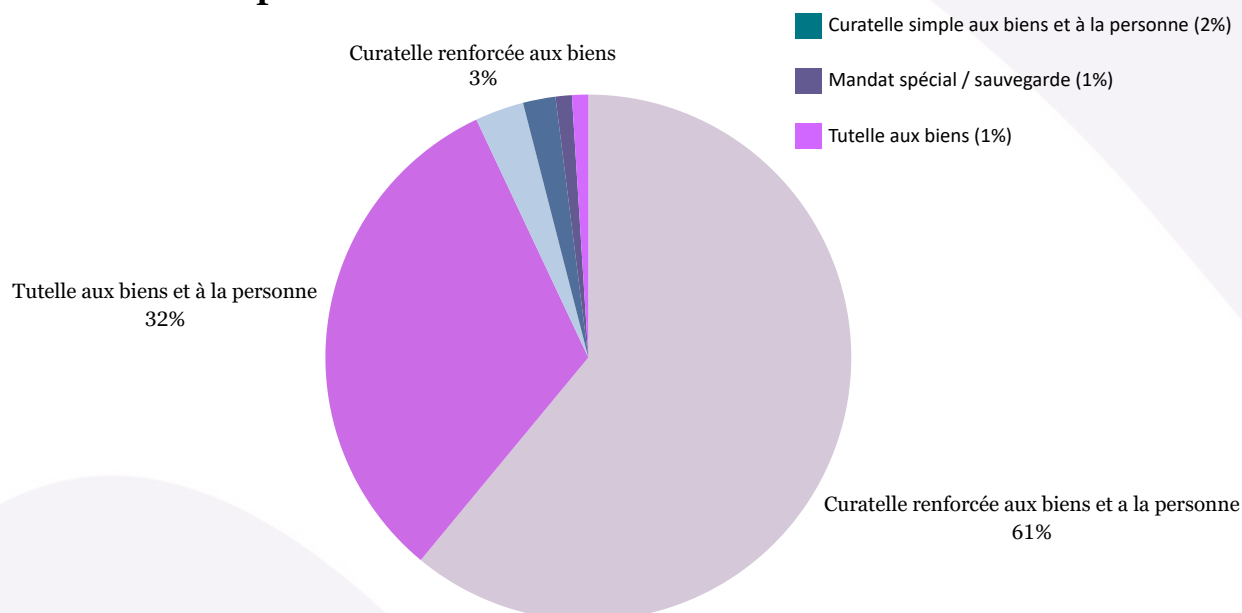
- Pathologies mentales
- Handicaps mental et/ou physique
- Maladies liées à l'âges
- Maladies dues aux addictions

Répartition des lieux de vie :



- 69,70 % des personnes protégées vivent à domicile
- 30,30 % vivent en établissement

Les mesures les plus courantes :

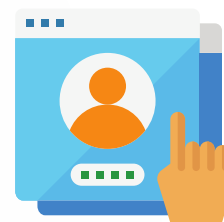


D'après les données analysées*, le profil type est le suivant :

- Une personne vivant à domicile (69,70 % des cas), sous curatelle renforcée aux biens et à la personne (30,30 %).

En établissement, le profil dominant est :

- Une personne sous tutelle aux biens et à la personne (23 %), ou sous curatelle renforcée aux biens et à la personne (18 %).



Répartition par tranche d'âge et sexe*

La population est majoritairement composée de personnes âgées de 55 à 70 ans, avec un pic autour des tranches 60–65 ans et 65–70 ans. Cela confirme un vieillissement global de la population représentée.

On observe une différence selon le sexe :

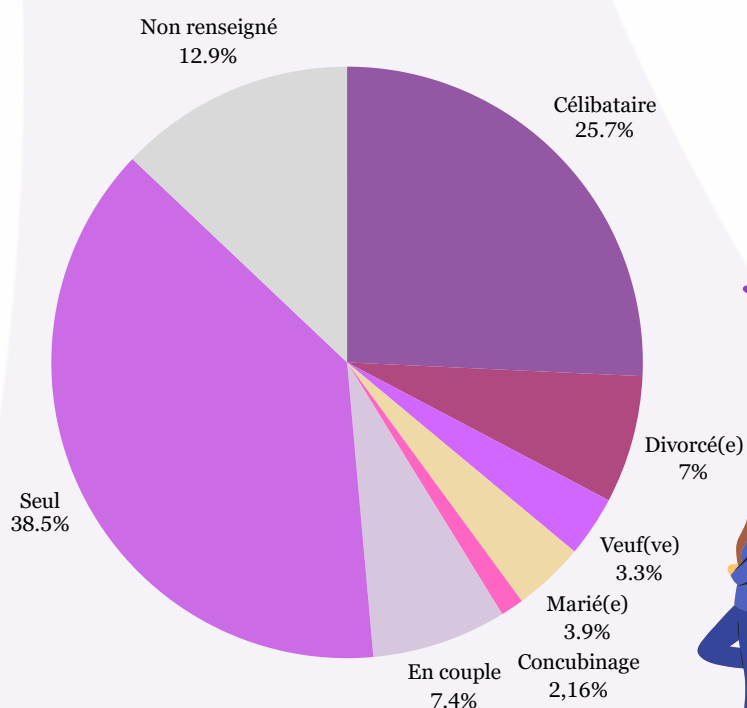
- Jusqu'à 70 ans, les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes.
- À partir de 75 ans, ce sont les femmes qui deviennent majoritaires, notamment dans les tranches les plus élevées.
- Les jeunes de moins de 30 ans sont peu représentés.

Globalement, il y a eu 1 946 dossiers analysés.

Parmi eux :

- 65,46 % des personnes sont seules
- 12,54 % sont en couple
- 21,99 % sont en situation non renseignée

Détails des principales situations :



Situation non renseignée

En couple

Personnes seules



La personne protégée est majoritairement seule (célibataire, divorcée, veuve), sans enfants à charge. Elle représente plus de 65 % des situations.

La situation familiale est parfois mal renseignée (22 % des dossiers), ce qui limite une analyse plus fine.



LE SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE À LA PROTECTION DES MAJEURS

Le Pôle Protection Judiciaire des Majeurs de l'Udaf du Loiret exerce les mesures de tutelle, curatelle, mandat spécial/ sauvegarde de justice et MAJ sur décision du Juge des contentieux de la protection.

Pour le département du Loiret, nous avons deux juridictions :

- Le Tribunal d'Orléans pour le secteur d'Orléans et Pithiviers
- Le Tribunal de Montargis pour le secteur de Montargis et Gien

À ce Pôle, est également rattaché un service juridique et patrimonial, un service transversal et une psychologue, sous l'égide d'une directrice de pôle.

Le nombre total de mesures exercées par notre service au 31 décembre 2024 était de 1954.

ORGANIGRAMME DU SERVICE PJM



ORGANISATION DES ÉQUIPES

Temps de travail

L'accord d'entreprise du 31 mars 2005 fixe le temps de travail à 33 heures / semaine.

ARTICLE 3 de l'accord d'entreprise de l'UDAF45 :

« TEMPS DE TRAVAIL

Le temps de travail hebdomadaire prévu dans la Convention collective du 15 mars 1966 est de 35 Heures. Cependant, il est convenu et arrêté qu'à l'UDAF du Loiret, la durée du travail des salariés au sens de l'article L 212-1 du Code du Travail est fixée à 33 heures en moyenne hebdomadaire, calculée sur l'année. »

Les salariés ont la possibilité de travailler sur 4 ou 5 jours / semaine

- 4 journées de 8h15
- 5 journées de 7h15

Réunions

Le Pôle organise mensuellement des réunions d'information et de travail.

Réunions d'équipes au minimum une fois par mois animées par chaque responsable de service.

Qui est concerné ?

- Les délégués Mandataires
- Les assistantes

Réunion cadres PJM une fois par mois animée par la directrice de pôle.

Qui est concerné ?

- Les responsables de services
- La responsable juridique
- La psychologue
- La responsable qualité

Groupe de travail

Des groupes de travail sont régulièrement mis en place sur différentes thématiques :

- Elaboration de procédures ; modes opératoires ; instructions...
- Réactualisation du Projet de service
- Organisation et/ou réorganisation du travail
- Commission de traitement des événements indésirables et indésirables graves (1 fois par mois)
- Réunion de suivi du traitement des réclamations (1 fois par mois en réunion d'équipe ou réunion par délégué concerné + responsable)

Analyse de la pratique

Des séances d'analyse de la pratique animées par des intervenants extérieurs sont proposées régulièrement aux équipes, et elles sont obligatoires.

- Analyse de la pratique pour les délégués mandataires et les assistantes

Outils informatiques

Le pôle dispose de deux logiciels métier et deux interfaces généralistes :

UNI.T

Le Logiciel se compose principalement de 4 modules :

- Suivi de dossier
- Comptabilité tutélaire et budget prévisionnel
- La gestion des événements
- Facturier

MAGIS

Le logiciel de GED (gestion électronique des documents) qui permet de dématérialiser et récupérer les informations à partir des documents habituels, et de pouvoir ensuite gérer les archives et les activités quotidiennes de manière 100% numérique

Intranet

AGEVAL logiciel qualité (contient les procédures)



LE PARTENARIAT

Le travail de partenariat permet de recueillir les informations nécessaires pour apprécier et comprendre le contexte global de la situation d'une personne protégée. Il permet de coordonner les actions à mener dans l'accompagnement de la personne protégée.

Le délégué mandataire, le responsable de service, la psychologue ou la directrice de pôle prend contact avec les différents intervenants afin de programmer des réunions de concertation ou de synthèse.

Le travail de partenariat permet au Pôle PJM de s'inscrire sur le territoire en matière d'action sociale, et contribue à l'amélioration, la connaissance des publics et de leurs besoins.

Ce partenariat reste néanmoins à développer plus largement, et sera un axe d'amélioration pour les prochaines années.

LES PARTENAIRES

Il peut s'agir de :

- Travailleurs sociaux
- Etablissement social et médico-social
- Service d'aide à domicile
- Professionnel de santé
- Bailleur
- Organisme social
- La famille (avec l'accord préalable du majeur)



CONVENTIONS DE PARTENARIAT

LES CONVENTIONS

CPAM

Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, et pour garantir les droits à l'Assurance Maladie et l'accès aux soins des populations vulnérables ; la convention vise à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, la CPAM et l'Udaf du Loiret, au profit des personnes majeures bénéficiant d'une mesure de protection ou bénéficiaires de l'accompagnement par l'Udaf.

MSA

La convention a pour objet de définir les modalités d'inscription et d'utilisation par le Tiers de paiement des services en lignes de consultation des documents adressés par la MSA.

Ces services extranet sont accessibles par le portail «msa.fr», au travers d'un bouquet de service «Tiers de paiement».

Les banques : Caisse d'Epargne et le Crédit Agricole

L'Udaf du Loiret a signé des conventions avec ces banques pour faciliter la gestion des comptes des personnes protégées.

Ces partenariats permettent la télétransmission sécurisée des informations bancaires et simplifient les échanges entre les mandataires et les établissements.

L'objectif est d'assurer une gestion plus rapide et plus sûre des opérations financières.

LES PARTENARIATS



Autres collaborations

L'Udaf du Loiret collabore également régulièrement avec la CARSAT, les CCAS et la CAF... Même sans convention formelle, ces échanges favorisent un suivi coordonné et efficace des situations des personnes protégées, notamment pour l'accès aux droits, la santé et la prévention sociale.

BUDGET DU PÔLE PJM

Le budget du pôle PJM a deux sources de financement :

La participation des usagers au financement
16%



La dotation globale de financement
84%

Décret n°2018-767 du 31 août 2018 relatif au financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Décret n°2008-1554 du 31/12/2008 précise les modalités de participation des personnes protégées au financement de leur mesure de protection.

Cette réforme s'accompagne également d'une évolution du mode de financement des mesures, le Décret n° 2018-767 du 31 août 2018 précise les modalités de participation des personnes protégées au financement de leur mesure de protection.

A ce sujet, il est important de rappeler que le financement de la mesure est à la charge de la personne protégée partiellement ou en totalité, en fonction de ses ressources lorsqu'elles dépassent un certain seuil.

La partie de financement de la mesure non assurée par le bénéficiaire est prise en charge par la collectivité publique.

La personne protégée est informée des barèmes de calcul de sa participation à la mise en place de la mesure et annuellement.

LA DEMARCHE QUALITE

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LES INSTANCES DE PILOTAGE À L'UDAF DU LOIRET

L'Udaf du Loiret inscrit l'ensemble de ses activités, dont le Service de Protection Judiciaire des Majeurs (PJM), dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en cohérence avec le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS 2022). Cette démarche vise à garantir la qualité, la sécurité et la cohérence des accompagnements, tout en renforçant la participation et la parole des personnes protégées.

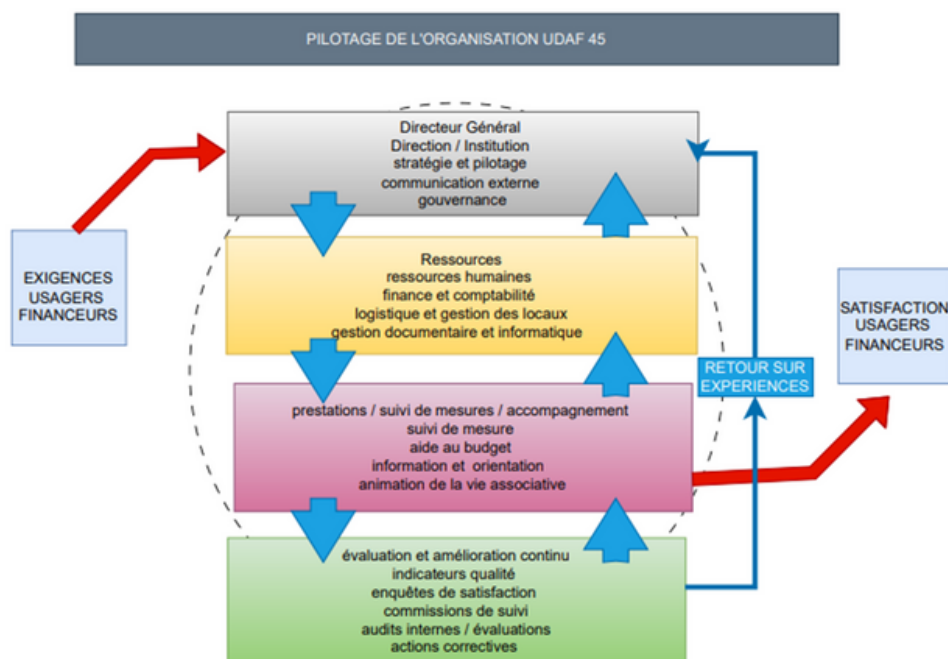
LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité poursuit plusieurs finalités :

- Garantir un accompagnement respectueux des droits, besoins et attentes des usagers
- Sécuriser les pratiques professionnelles et renforcer la fiabilité des prestations rendues
- Favoriser la transparence et la confiance vis-à-vis des familles, des partenaires et des autorités de contrôle
- Impliquer l'ensemble des équipes dans une dynamique collective d'amélioration continue

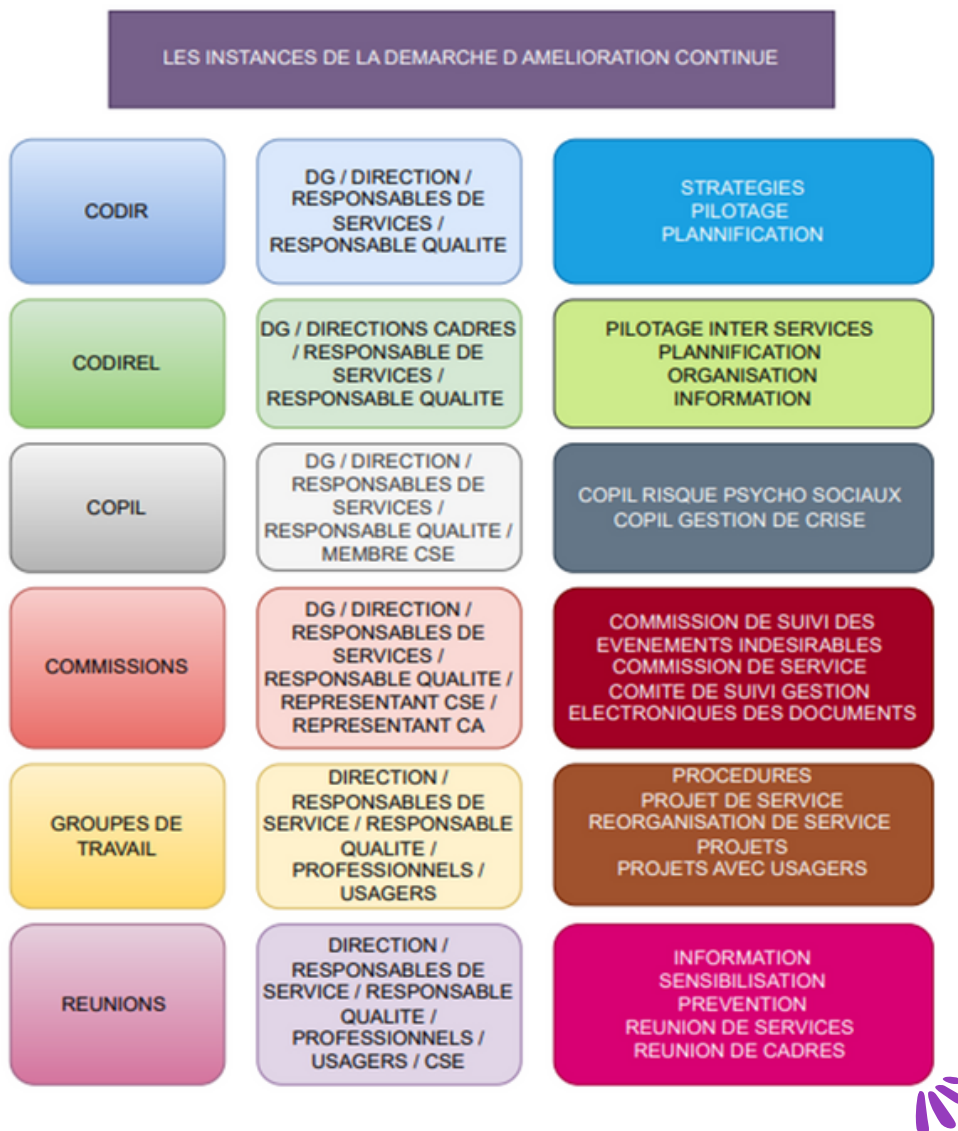
LES PRINCIPES ET LE PILOTAGE

Le système qualité repose sur quatre axes principaux :



LES INSTANCES QUALITÉ

Plusieurs instances structurent et animent la démarche qualité au sein de l'Udaf :



LES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Le suivi qualité repose sur :

- Des tableaux de bord et indicateurs pour évaluer l'activité et les résultats.
- Un dispositif de gestion des réclamations et événements indésirables garantissant la traçabilité et la réactivité.
- Une capitalisation du retour d'expérience, favorisant l'apprentissage collectif et la prévention des erreurs.
- Une mise à jour régulière des procédures et documents de référence, a minima tous les deux ans.

LES VALEURS QUI FONDENT LA DÉMARCHE

La démarche qualité du PJM s'appuie sur les valeurs partagées par l'UDAF 45 :

- Respect des droits et de la parole des usagers
- Transparence et coopération avec les partenaires institutionnels et associatifs
- Engagement des équipes salariées et bénévoles
- Volonté de progrès permanent au service des personnes protégées

UN ENGAGEMENT COLLECTIF ET DURABLE

La Direction, la Responsable Qualité, les encadrants et l'ensemble des professionnels du PJM œuvrent conjointement pour garantir une démarche qualité vivante, intégrée et partagée. Le Conseil d'Administration réaffirme son engagement à faire de la qualité un levier stratégique et opérationnel, au service des usagers, des familles et du mouvement familial du Loiret.

PARTIE 2



LES MESURES DE PROTECTION

LE CONTEXTE LEGISLATIF

La loi du 5 mars 2007 (loi n° 2007-308) portant réforme de la protection juridique des majeurs est appliquée depuis le 01/01/2009. Elle a actualisé le dispositif légal, précédemment régi par la loi du 03/01/1968.

La loi du 23/03/2019 (n°2019-222) de Programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice a poursuivi cette évolution dans le sens d'une plus grande autonomie recherchée en faveur des personnes protégées.

Certaines dispositions de cette loi renforcent également la responsabilité du service PJM dans l'exercice des mesures de protection, par le biais de la déjudiciarisation de certains actes



Enfin ces dernières lois consacrent la volonté du législateur de protéger autant la personne que les biens. Dans le cadre de cette nouvelle loi, si la situation le nécessite et si un certificat médical d'un médecin expert le confirme, le juge des contentieux de la protection peut ordonner une mesure de protection. Le juge des contentieux de la protection a 12 mois pour traiter une requête aux fins de mise sous protection.

Il existe différents régimes de protection pour protéger la personne et ses biens en fonction de son état ou de sa situation financière dans l'intérêt de la personne protégée (art 414 et suivants du code civil).

LA SAUVEGARDE DE JUSTICE

C'est une mesure d'urgence pendant la durée de l'instruction d'une demande de protection, le juge peut désigner un Mandataire Spécial à qui il confie une mission spécifique (acte ou série d'actes d'administration). Ce mandat s'exerce dans le cadre d'une sauvegarde de justice pour une durée d'un an renouvelable 1 fois.

LA CURATELLE SIMPLE

La personne protégée continue de gérer ses revenus sur son compte courant et de gérer seule tous les actes conservatoires et d'administration. L'assistance et le contrôle de son curateur s'impose seulement dans les actes de disposition, c'est-à-dire touchant à son patrimoine.

LA CURATELLE RENFORCÉE

C'est une mesure d'assistance et de contrôle au travers de laquelle le curateur assure la gestion du budget (ressources et charges) de la personne protégée et l'assiste dans tous les actes de disposition. La durée de la mesure est de 5 ans maximum (renouvelable 20 ans maximum).

LA TUTELLE

Par cette mesure, le tuteur est mandaté par le Juge des contentieux de la protection, en vue de représenter la personne protégée dans tous les actes de la vie civile. Il gère ainsi l'ensemble des revenus de la personne protégée, ses ressources et ses dépenses, ainsi que l'ensemble de son patrimoine d'une manière diligente, prudente et avisée.

Pour les actes de disposition, le tuteur doit requérir l'autorisation du Juge des contentieux et de la protection. L'ordonnance précise la durée de la mesure qui peut excéder cinq années dans des circonstances exceptionnelles (renouvelable 10 ans maximum). A la fin de ce délai de cinq années, la révision de la mesure intervient.

Quelle que soit la mesure de protection, les textes prévoient l'obligation de rendre compte chaque année au Juge des tutelles du suivi de la mesure pour chaque personne protégée.

La loi du 05/03/2007 renforce l'un de ses objectifs qui est de n'avoir recours aux mesures traditionnelles qu'en dernier ressort, en instaurant plusieurs nouveaux dispositifs en amont :

- les MAJ (mesures d'accompagnement judiciaire).

(Articles 495 à 495-9 du code civil) qui interviennent en cas d'échec d'une MASP.





LES ÉVOLUTIONS DE LA LÉGISLATION

LES ÉVOLUTIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION JURIDIQUE

La loi de 1968 ne correspondait plus aux besoins d'aujourd'hui. De nouvelles lois (en 2007 et 2019) ont été créées pour mieux protéger les personnes en difficultés.

Pour qu'une mesure de protection soit décidée, il faut respecter 3 règles simples :

- **Elle est réellement utile** : on met en place une mesure seulement si la personne en a vraiment besoin.
- **C'est la dernière solution** : on cherche d'abord des solutions plus simples avant de décider une protection juridique
- **Elle est bien adaptée** : la mesure doit correspondre à la situation de la personne et à son état de santé.

Ce qui change aussi :

- Un **certificat médical** d'un médecin agréé est obligatoire pour faire une demande. Sans ce document, la demande est refusée.
- Seule la personne concernée ou sa famille peut aller directement voir le juge. Les autres doivent s'adresser au procureur de la république.
- Une mesure est décidée pour **5 ans maximum** (ou 10 ans dans des cas rares) et doit être réévaluée avant d'être renouvelée
- On peut maintenant nommer **plusieurs tuteurs** : par exemple, un pour la protection personnelles et une autre pour la protection des biens.

L'objectif de la loi est de placer la personne protégée au centre de toutes les décisions.

Si son état le permet, elle garde le droit de faire ses propres choix, notamment pour sa vie personnelle.

Elle doit recevoir **une information claire et facile à comprendre**.

A tout moment une personne peut faire une demande au juge. la main levée de sa mesure si elle présente un certificat médical en accord de cette demande.

Parmi les nouveaux textes figurent les dispositions dans la loi 2002-2 réformant l'action sociale et médico-sociale. Ainsi :

- Une Charte des Droits et des Libertés de la personne doit rappeler les droits reconnus aux personnes et les principes éthiques et déontologiques qui sous-tendent l'action du Mandataire Judiciaire.
- Une notice d'information et un règlement de fonctionnement précisent en un document unique le cadre général d'intervention et les obligations réciproques.
- Un Document Individuel de Protection, établi pour chaque mesure, avec le concours de la personne sous protection, doit permettre de rappeler les objectifs de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le Service. Le DIP est mis à jour tous les ans.
- La rédaction de documents en FALC, permet de les rendre plus faciles à lire et à comprendre

LES MISSIONS DU PÔLE PJM

La mission doit permettre à la personne d'être :

Orientée et accompagnée

dans ses démarches, d'intervenir avec l'environnement de l'intéressée si elle le souhaite (Réseau, voisins, famille, commerçants) et favoriser son intégration sociale dont l'accès au logement, aux soins, la culture et les loisirs (informer les personnes protégées des dispositifs locaux).

Assurer la protection

la représentation ou l'assistance dans l'ensemble des actes administratifs, budgétaires, financiers, économiques et juridiques.

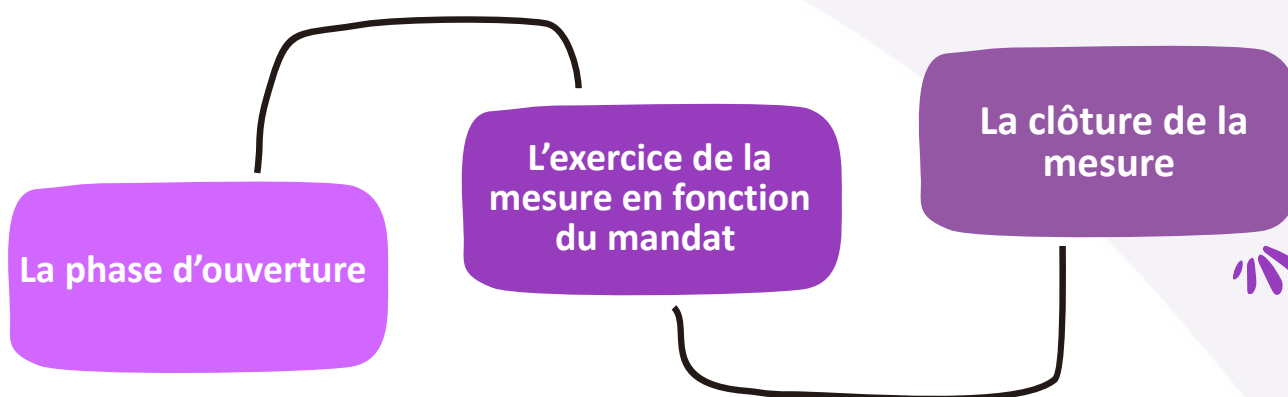
Prendre toutes les mesures

conservatoires nécessaires dans le cadre du mandat judiciaire défini, dont l'ouverture et la préservation des droits sociaux.

Prendre en compte les dimensions relationnelles

les besoins fondamentaux de la personne, son état psychique et son autonomie.

Quelle que soit sa nature et son étendue, une mesure de protection comporte 3 phases :



Les détails de l'organisation mise en œuvre pour atteindre nos engagements de service sont décrits dans les documents (processus, procédures, ...) élaborés dans le cadre de notre Démarche Qualité.

L'OUVERTURE DES MESURES

Le dossier de la personne est consulté auprès du Tribunal afin de prendre connaissance des éléments de la situation.

Les personnes protégées sont rencontrées lors d'une visite à domicile réalisée par le Délégué Mandataire et le Responsable de Service. Cette visite a pour objectif de :

- Découvrir la personne, son environnement, ses attentes et besoins éventuels
- Ebaucher le Document individuel de protection du majeur
- Rassurer, mettre en confiance, autant que possible
- Présenter l'association et définir le cadre de l'intervention
- Présenter la mesure, son fonctionnement, les droits et devoirs de chacun et les recours possible
- Définir les priorités d'intervention
- Remettre et commenter le règlement de fonctionnement avec les documents d'ouverture

La période d'ouverture permet également de :

- Recueillir l'ensemble des informations concernant la personne, et récupérer ses moyens de paiement (lorsque la nature de la mesure le nécessite)
- Contacter et informer les tiers afférents à la personne : médicaux, juridiques, sociaux, administratifs et financiers
- Elaborer le budget de la personne protégée en fonction de ses ressources, des dépenses et besoins
- Faire un bilan des droits et procéder aux ouvertures le cas échéant
- Etablir l'inventaire mobilier et patrimonial dans un délai respectif de 3 et 6 mois
- Définir avec la personne les orientations et priorités pour la période à venir, qui figureront dans le document individuel de protection du majeur, élaboré conjointement



L'OUVERTURE DES MESURES EN FALC

Début de la mesure de protection



Qui s'occupe de moi ?

- le juge a donné une mesure de protection.
- une association m'accompagne.



- Deux personnes peuvent venir chez moi :
 - le délégué mandataire
 - le responsable de service

La période d'ouverture



Pendant cette période, on va :

- récupérer mes moyens de paiement (si nécessaire).
- rassembler mes informations (santé, social, administratif, financier).
- informer les personnes importantes : médecin, avocat, assistant social, banque...
- préparer ensemble mon budget (mes revenus, mes dépenses, mes besoins).
- vérifier mes droits et demander des aides si besoin.



Faire un inventaire :

- meubles et objets (dans les 3 mois)
- patrimoine (dans les 6 mois)
- écrire avec moi mes priorités pour l'avenir, dans le Document Individuel de Protection du Majeur.

L'EXERCICE DES MESURES

GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGETAIRE

Le budget est régulièrement actualisé :

- En fonction de l'évolution de la situation de la personne
- A la révision du D.I.P.M (Document Individuel de Protection de la personne protégée)
- Au minimum une fois par an
- Chaque modification fait l'objet d'une communication à la personne protégée
- Le budget est élaboré à partir des ressources de la personne et tient compte des créances et dépenses. La personne protégée y est associée en fonction de ses capacités
- La perception des ressources est régulièrement vérifiée
- Un budget est alloué à la personne pour ses dépenses personnelles et courantes. Il est déterminé par les attentes, les besoins et habitudes de vie de la personne et les limites inhérentes à ses ressources financières
- Les modalités et la fréquence des versements sont définies avec la personne, sachant que ses habitudes sont privilégiées autant que possible
- Pour les dépenses exceptionnelles, un devis peut être demandé à la personne protégée
- Les factures sont réglées au tiers sur justificatif
- Une fois par an, le service adresse le compte rendu de gestion au greffe du tribunal, accompagné d'un rapport de diligence au juge des contentieux et de la protection. Une copie est remise à la personne protégée
- Le Juge est informé des événements significatifs de la situation de la personne protégée et/ou en cas de difficulté particulière. Des requêtes sont adressées aux juges chaque fois que leur autorisation est nécessaire
- Vérification, actualisation et ou accompagnement dans le domaine de : la santé, la protection sociale, l'assurances état civil, le logement et afférent au logement, maintien à domicile, situation socio-professionnelle



L'EXERCICE DES MESURES EN FALC

GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGETAIRE



Le budget est suivi régulièrement

le budget est mis à jour si la situation change.

le budget est revu quand on révisé le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM).



le budget est vérifié au moins une fois par an.

chaque changement est expliqué à la personne protégée.

Comment est fait le budget ?

Le budget est calculé avec :



- les revenus (ressources),
- les dettes (créances),
- les dépenses.

La personne protégée participe selon ses capacités.

Les revenus sont vérifiés régulièrement.

Dépenses personnelles



Un budget est prévu pour les dépenses quotidiennes (courses, habits, loisirs).

Ce budget dépend :

- des besoins de la personne,
- de ses habitudes de vie,
- de ses revenus.

Les modalités et la fréquence des versements sont décidées avec la personne.

Les habitudes de la personne sont respectées autant que possible.

Pour une dépense exceptionnelle, un devis peut être demandé.



Les factures sont payées directement au tiers (ex. fournisseur, bailleur) avec un justificatif.



Comptes et juge

Une fois par an, le service envoie un compte rendu de gestion au Tribunal.

Ce document est accompagné d'un rapport pour le juge.

Une copie est donnée à la personne protégée.



Le juge est prévenu en cas :

- d'événement important,
- de difficulté particulière.

Si une autorisation est nécessaire, une demande est envoyée au juge.



Vérification et accompagnement

Le service peut aider et vérifier dans plusieurs domaines :



- santé
- protection sociale
- assurances
- état civil
- logement et maintien à domicile
- emploi ou situation professionnelle



Chaque étape est faite avec la personne protégée, pour qu'elle comprenne et participe.

GESTION PATRIMONIALE

Inventaire mobilier

Un inventaire des meubles doit être réalisé dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure de protection. Il est ensuite transmis au juge.

Deux témoins, qui ne sont pas au service de la personne protégée et qui ne sont pas salariés de l'Udaf du Loiret doivent être présents, ainsi que la personne protégée et son tuteur.

L'inventaire peut être effectué par un commissaire de justice, aux frais de la personne protégée.

L'inventaire doit être mis à jour en cas d'ajout ou de perte de biens.

Il n'y a pas d'inventaire obligatoire pour les mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ).

Le service vérifie l'existence d'un contrat d'assurance adapté à l'état du bien.

Un module dans le logiciel de gestion tutélaire permet d'estimer la valeur totale du patrimoine.

Le patrimoine est géré selon les besoins, les intérêts et les souhaits de la personne protégée.

Inventaire des biens immobiliers

Cet inventaire doit être réalisé dans les six mois suivant la notification du jugement.

Capitaux et bilan patrimonial

Dès le début de la mesure, le service demande les informations bancaires et financières (Ficoba, Ficovie).

Un bilan patrimonial est établi.

Si besoin, une réorganisation du patrimoine peut être proposée, en accord avec la personne protégée, le service patrimoine et/ou le juge, selon le type de mesure.

Mobilier courant (meubles du quotidien comme lit, table, chaise...)

Selon la mesure, l'usage ou la destination de ces meubles sont décidés en accord avec la personne (selon ses capacités et son état de santé) et, si nécessaire, avec le juge.



L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PROTECTION DES PERSONNES

Les modalités d'accompagnement sont définies dans le Document Individual de protection des Majeurs (DIPM), conformément à la loi du 5 mars 2007 - article L471-6-2 du Code civil.

Ce document doit être :

- élaboré dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure
- actualisé chaque année



Information de la personne protégée

L'information sur la mesure de protection se fait :

- **à l'ouverture**, par la remise du **livret d'accueil**
- par des **rencontres régulières : au moins une fois par trimestre** avec la personne protégée (à domicile, à l'Udaf du Loiret ou en permanence extérieure), **avec une préférence pour la visite à domicile**
- pour les personnes en établissement : **au moins deux visites par an**
- par des **échanges téléphoniques ou par mail**
- par le **transmission mensuelle des relevés de comptes**, de tout document utile, et **du compte rendu de gestion annuel (CRG)**
- à sa demande, la personne protégée peut **accéder à son dossier**

L'accompagnement concernant l'hébergement

Notre mission vise à garantir à chaque personne un hébergement adapté à ses :

- souhaits
- conditions sociales et financières
- capacités
- besoins en matière de sécurité

Nous collaborons avec les partenaires pour la mise en œuvre concrète des projets (recherche de logement, état des lieux, déménagement, installation...) **dans la mesure du possible.**

Droit à l'information

L'**article 457-1 du Code civil** reconnaît à toute personne protégée un droit fondamental d'être informée sur tout ce qui la concerne, notamment en matière de protection de la personne.

Quel que soit le type de mesure, le MJPM **a un devoir d'information**, y compris dans le domaine médical. Cette information doit être **adaptée à la capacité de compréhension de la personne protégée**.

DROIT À L'INFORMATION EN MATIÈRE DE SANTÉ

	CURATELLE SIMPLE	CURATELLE RENFORCÉE	TUTELLE
Etre informé par le médecin sur son état de santé, sur un traitement ou une intervention et leurs conséquences	La personne reçoit l'information de manière adaptée à sa compréhension. La personne de confiance qu'elle a choisie peut l'accompagner*		
Donner un consentement éclairé	La personne seule		La personne seule**
Choisir un médecin	La personne seule		
Désigner une personne de confiance pour les questions de santé	La personne seule		La personne avec l'autorisation du juge, le tuteur n'intervient pas
Prendre la décision de se faire opérer ou non	La personne seule		La personne seule***
Avoir accès à son dossier médical	La personne seule. Le curateur peut y avoir accès, s'il a un mandat d'assistance et que la personne donne son accord		Variable selon l'étendue du mandat confié par le juge au tuteur****
Avoir un moyen de contraception	La personne seule		
Demander une interruption volontaire de grossesse (IVG)	La personne seule		
Faire un prélèvement ou un don d'organes lorsque la personne est en vie	La personne seule		La personne seule. L'acte est interdit si la tutelle comporte une représentation relative à la personne
Faire un don du sang	La personne seule		La personne seule. L'acte est interdit si la tutelle comporte une représentation relative à la personne

*Selon l'étendue du mandat confié par le juge, le tuteur peut aussi recevoir les informations d'ordre médical.

**Avec l'assistance du tuteur selon l'étendue du mandat confié par le juge. Si la personne n'est pas apte à donner son consentement et que le tuteur a un mandat de représentation à la personne, le tuteur peut autoriser l'acte médical.

***Avec l'assistance du tuteur selon l'étendue du mandat confié par le juge. Si la personne n'est pas apte à donner son consentement et que le tuteur a un mandat de représentation à la personne, le tuteur peut donner son autorisation à l'acte médical. En cas de désaccord entre la personne et le tuteur, le juge tranche.

****Si le tuteur n'a aucun mandat d'assistance ou de représentation à la personne, la personne seule a accès à son dossier médical. Si le tuteur a un mandat de représentation à la personne, il a également accès au dossier. S'il a un mandat d'assistance, il peut y avoir accès avec l'accord de la personne.



CLÔTURE DE LA MESURE

Les motifs de clôture sont la mainlevée, le dessaisissement, la caducité de la mesure ou le décès de la personne.



Dessaisissement :

Le dossier complet est envoyé au nouveau gestionnaire de la mesure dans un délai maximum d'un mois à réception de l'ordonnance. La clôture administrative est effective à l'envoi du dossier à son représentant légal.

Les factures ne sont plus réglées mais jointes au dossier transmis. Dans la mesure du possible, le service procède à un virement équivalent à un mois et demi de vie quotidienne sur le compte de dépôt de la personne protégée et l'en informe.

Mainlevée et caducité :

Une rencontre est proposée à la personne afin de lui remettre son dossier et de lui en expliquer le contenu. Cet entretien s'effectue dans les plus bref délais. Il est nécessaire d'informer les tiers concernés de l'évolution de la situation. Le Compte Rendu de Gestion (CRG) est adressé au majeur et au greffe du tribunal judiciaire dans un délai maximum de 3 mois.

Décès :

Légalement, la mission du mandataire s'arrête au décès. A réception de l'acte de décès, ce dernier est transmis au tribunal ainsi qu'aux tiers. L'existence d'un contrat obsèques est communiqué aux organisateurs des funérailles ainsi qu'un RIB, le cas échéant, pour assurer le prélèvement.



CLÔTURE DE LA MESURE EN FALC



Une mesure de protection peut se terminer pour plusieurs raisons :

- Mainlevée : la protection n'est plus nécessaire.
- Dessaisissement : le dossier est confié à un autre service.
- Caducité : la mesure devient sans effet.
- Décès : la personne protégée est décédée.



Dessaisissement

Quand le juge décide de changer de gestionnaire, le dossier complet doit être envoyé au nouveau service.

Le dossier est envoyé dans un délai maximum d'un mois après la réception du document du juge (appelé ordonnance).



La clôture administrative est faite quand le dossier est transmis au nouveau représentant légal.



À partir de ce moment-là :

Le service n'effectue plus de paiements.

Les factures en attente sont mises dans le dossier transmis.



Si possible, le service fait un virement équivalent à un mois et demi de dépenses courantes sur le compte de la personne protégée, et il l'en informe.

Mainlevée et caducité



Le service propose une rencontre avec la personne protégée.
Lors de cette rencontre, le dossier complet est remis et expliqué à la personne.

Cette rencontre doit avoir lieu le plus rapidement possible.

Le service informe les organismes concernés du changement de situation.



Un Compte Rendu de Gestion (CRG) est envoyé :
à la personne concernée,
et au tribunal judiciaire,
dans un délai maximum de 3 mois.

Décès



Quand la personne décède, la mission du mandataire s'arrête immédiatement.



Dès que l'acte de décès est reçu :
il est transmis au tribunal,

et aux tiers concernés (banque, organismes, etc.).



Si la personne avait un contrat obsèques, cette information est transmise aux organisateurs des funérailles.



Si besoin, un RIB est aussi envoyé pour permettre le prélèvement des frais d'obsèques.



PARTIE 3



ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES



La conduite de la démarche d'amélioration continue grâce à l'évaluation du pôle PJM en 2025 par un cabinet accrédité se poursuivra par le plan d'action établi suite à cette évaluation et transmis à l'HAS et nos financeurs. L'évaluation a lieu tous les 5 ans, la publicité des résultats de l'évaluation est générale et à destination des salariés et usagers. Le CRG de clôture sera transmis à ces destinataires et au Greffe du Tribunal Judiciaire dans le même délais que la transmission du dossier.

Celui-ci devra être actualisé et complété en fonction des évolutions à apporter, qu'elles trouvent leurs sources dans des origines extrinsèques ou intrinsèques, de manière à décrire l'adaptation constante de nos interventions aux besoins des usagers à qui elles sont dédiées.

FICHES ACTIONS

Ces actions servent à améliorer la qualité du service et à mieux accompagner les personnes protégées. Elles seront mises en place petit à petit jusqu'en 2027.

Action 1 : Continuer d'améliorer la qualité et les façons de travailler	
Objectif :	Mettre à jour toutes les procédures et les documents du service pour que tout le monde travaille de la même façon
Ce qui va être fait :	• Poursuivre la révision des procédures actuelles • Réécrire ce qui doit changer • Former et sensibiliser les salariés (procédures et règles du service) • Contrôler que tout est bien appliqué
Qui s'en occupe ?	Responsable qualité, directrice du pôle et responsables de service
Fin prévue :	Juin 2026

Action 2 : Utiliser le logiciel qualité AGEVAL

Objectif :	Mettre tous les documents du service dans le logiciel AGEVAL pour mieux les retrouver et les suivre
Ce qui va être fait :	• Organiser un rangement pour faciliter la recherche des documents • Ajouter les documents à jour • Former les salariés à l'utiliser • Organiser une veille pour la mise à jour des documents et procédures
Qui s'en occupe ?	Responsable qualité, directrice du pôle et le service informatique
Fin prévue :	Décembre 2026

Action 3 : Créer des versions audio et vidéo des documents

Objectif :	Permettre à toutes les personnes protégées de comprendre les documents importants (projet de service, règlement intérieur...)
Ce qui va être fait :	• Enregistrer une lecture audio ou vidéo des textes • Demander l'avis des personnes accompagnées • Mettre les versions sur le site internet • Diffuser aux usagers et aux partenaires
Qui s'en occupe ?	Responsable communication et responsable qualité.
Fin prévue :	Janvier 2027

Action 4 : Mettre à jour le livret d'accueil des majeurs protégés

Objectif :	Avoir un livret d'accueil plus clair, plus simple et facile à comprendre pour tous
Ce qui va être fait :	• Revoir le contenu (documents, informations, autorisations...) • Vérifier avec les équipes et les personnes protégées que le document est facile à comprendre • Faire une version audio • Distribuer le nouveau livret à tous
Qui s'en occupe ?	Responsable qualité et responsables de service
Fin prévue :	Septembre 2026

Action 5 : Mise en place de groupes d'expression des usagers

Objectif :	Permettre aux personnes protégées de s'exprimer sur leurs besoins et leurs idées pour améliorer le service
Ce qui va être fait :	• Mettre en place des temps d'échange entre usagers autour de thématiques choisies • Déterminer le format le plus adapté (atelier, discussion en petit groupe, supports visuels, etc.) • Recueillir et valoriser la parole des usagers • Partager les propositions avec les équipes et suivre les suites données
Qui s'en occupe ?	Responsables de service, délégués aux usagers et responsable qualité
Fin prévue :	Juin 2026

Action 6 : Mise en place de référents bientraitance

Objectif :	Promouvoir la bientraitance dans toutes les actions du service PJM et garantir le respect, la dignité et le bien-être des personnes protégées
Ce qui va être fait :	• Désigner un ou plusieurs référents bientraitance dans chaque site du pôle PJM • Former les référents à la prévention des risques de maltraitance et à la promotion des bonnes pratiques • Organiser des temps d'échanges réguliers entre référents et équipes pour partager les situations et les solutions • Mettre à disposition un outil simple pour détecter et signaler et traiter les situations préoccupantes
Qui s'en occupe ?	Directrice de pôle PJM, psychologue, responsables de service et référents bientraitance
Fin prévue :	Décembre 2026

Action 7 : Développer le partenariat

Objectif :	Renforcer le travail avec les partenaires extérieurs pour mieux accompagner les personnes protégées
Ce qui va être fait :	• Identifier les partenaires importants (santé, social, logement, justice, associations, etc...) • Créer ou actualiser une liste de contacts • Mettre en place des temps d'échange ou de coordination avec les partenaires • Partager les informations utiles pour améliorer la continuité de l'accompagnement • Évaluer régulièrement la qualité du partenariat et proposer des améliorations
Qui s'en occupe ?	Directrice de pôle, responsables de service, délégués
Fin prévue :	Décembre 2026

CONCLUSION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“Le projet de service du pôle PJM de l’Udaf du Loiret se veut être un document de référence des acteurs dans le quotidien de la mesure de protection des majeurs accompagnés. Comme tout projet il est par nature évolutif et s’inscrit ainsi dans une dynamique nouvelle insufflée notamment par le déploiement de la démarche qualité que l’évaluation de la Haute Autorité de Santé va venir renforcer dès novembre 2025.

Celui-ci devra être actualisé et complété en fonction des évolutions constatées, qu’elles trouvent leur source dans des origines internes ou externes à notre organisation, de manière à décrire l’adaptation constante de nos interventions aux besoins des personnes fragilisées à qui elles sont dédiées.

Je salue tout particulièrement celles parmi ces dernières qui ont consenti à participer aux réflexions et à la rédaction de ce projet ainsi que le groupe de travail constitué de professionnels salariés de l’Udaf du Loiret. Cette complémentarité rejoint le précepte cher à Nelson MANDELA :

« Tout ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi ».

Enfin, tout nouveau projet est également l’occasion à la fois de regarder vers le passé et de se tourner vers l’avenir dans un continuum qui valorise non seulement les actions individuelles quotidiennes mais aussi l’esprit collectif de partage d’expériences et de visée éthique. Gageons que ce nouveau projet en porte la marque et l’ambition pour les années à venir.”

Brice BARTHEROTE
Directeur Général

LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

A

ASEB : Aide et Soutien à l'Exercice Budgétaire

AGEVAL : Logiciel qualité pour la gestion documentaire

ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité (devenue HAS)

C

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CRG : Compte Rendu de Gestion

D

DIP : Document Individuel de Protection

DIPM : Document Individuel de Protection du Majeur

E

ESMS : Établissement Social ou Médico-Social

F

FALC : Facile À Lire et à Comprendre

FICOBA : Fichier des Comptes Bancaires

FICOVIE : Fichier des contrats d'assurance-vie

H

HAS : Haute Autorité de Santé

J

JCP : Juge des Contentieux de la Protection

M

MAJ : Mesure d'Accompagnement Judiciaire

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

MSA : Mutualité Sociale Agricole

P

PJM : Protection Judiciaire des Majeurs

UNI.T : Logiciel métier de gestion tutélaire

R

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

U

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

NOTES

[illegible]

UNIS
POUR LES
FAMILLES



**Union départementale des associations
familiales du Loiret
2 rue Jean-Philippe Rameau
CS 75719
45057 Orléans cedex 1
02 38 71 99 99
www.udaf45.fr**