



**ASSOCIATION NATIONALE des DÉLÉGUÉS & PERSONNELS
des SERVICES MANDATAIRES à la PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS**

www.andp.fr / contactandp@orange.fr

EDITO : DANS UN MONDE...

Dans un monde où tout se perd dans l'incertain, où l'éphémère de la consommation prend le pas sur la raison de L'Homme. Dans un monde où tout s'accélère, l'image, le son et les réseaux sociaux ont pris le pas sur cette raison. Dans ce monde qu'est devenu le nôtre, nous voilà comme un intermède. Une pause dans ce temps qui s'est échappé trop vite pour les plus âgés et qui s'enfuit trop vite pour les plus jeunes et les plus démunis. Dans un monde où le virtuel prend place, où les machines ne laissent plus de place à l'Homme.

Alors nous sommes là comme des interfaces.

Nous MJPM, nous devons désormais composer pour nos aînés qui sont confrontés à ce monde qu'ils ne reconnaissent plus. Plus de voisins, des inconnus. Plus de jardins, des lieux déchus. Plus de parole, des sms. Plus de contact, de la détresse.

Dans un monde où seuls les réseaux, les visios, les connexions font leur chemin et quand cette ultra communication devient alors un silence qui les enferment et les excluent loin de tous et loin d'eux-mêmes. Car désormais tout n'est que fichiers, identifiants et mots de passe, qui sans cesse ne font que changer pour soi-disant mieux les protéger. Mais l'ont-ils vraiment demandé ?

Nous MJPM, nous devons désormais composer pour ces jeunes adolescents ou adultes qui sont confrontés à ce monde qui ne les reconnaît pas. Ils ont grandi seuls pas de voisins, des inconnus. Pas de jardins, des lieux déchus. Pas de parole, des sms. Pas de contact, de la détresse.

Dans un monde où seuls les réseaux, les visios, les connexions font leur quotidien et quand cette ultra communication devient alors un enfer qui les harcèlent et les excluent loin de tous et loin d'eux-mêmes. Car désormais tout n'est que facebook, snapchat et instagram qui sans cesse ne sont que source de danger dont on ne peut et ne doit les protéger. Mais l'ont-ils vraiment demandé ?

Mais il en est ainsi la révolution virtuelle prend le pas sur cette Humanité et comment feront nous si nous même un jour nous devenons personnes protégées.

Dites-moi !

Chrystelle Cardon, coprésidente de l'ANDP

SOMMAIRE

Page 1 – Edito

Page 2 - Mettre en œuvre les dispositions de la Loi de programmation et de réforme pour la justice n°2018-22 du 23 mars 2019 : un nouveau défi pour les MJPM ?

Page 3 - Représentation des métiers de la tutelle auprès des travailleurs sociaux : témoignage

Page 4 – Publication : Mandataire judiciaire à la protection des majeurs : protéger l'autre, se préserver soi

Page 5 – Brèves de terrain : dématérialisation des déclarations trimestrielles à la CAF, RGPD et EDF, Orange

Page 6 - Gestion financière des Majeurs Protégés en établissement

Bureau de l'ANDP

Adhésion 2020

L'ANDP est une association animée par des bénévoles :

Comité de direction et directrices de la publication :
Chrystelle CARDON, Agnès FRANCIS
Trésorières :
Karen BIZIEN et Clémentine PETIT

Individuel : 20€ (simple)/40€ (soutien)
Adhésion de service (soutien): 100€
[Bulletin d'adhésion sur le site internet](#)

vosre adhésion lui permet de vivre, de faire réseau et représenter les MJPM de services

Toute adhésion est à adresser au siège :
ANDP, 5, rue Las Cases, 75007 PARIS

Nous contacter
www.andp.fr / contactCA@andp.fr

Mettre en œuvre les dispositions de la Loi de programmation et de réforme pour la justice n°2018-22 du 23 mars 2019 : un nouveau défi pour les MJPM ?

Pierre BOUTTIER, MJPM, membre du bureau de l'ANDP

La Loi du 23 mars 2019 vient modifier de nombreuses dispositions de la Loi du 5 mars 2007 et ce toilettage nous semble devoir profondément impacter les pratiques des MJPM à venir. Son esprit vient confirmer ce que nous défendons depuis des années : respecter au maximum le cadre du mandat confié, respecter les capacités concrètes et juridiques des personnes protégées, leurs droits d'autodétermination et de respect de leurs choix de vie.

Ce texte confirme trois grandes directions prises par les politiques publiques concernant les personnes les plus vulnérables depuis quelques années :

- Un renforcement des droits fondamentaux et de la capacité naturelle des personnes protégées
- Un retrait de l'État quant à son rôle de régulateur et de contrôle de la protection juridique
- Une montée en charge de la responsabilité des MJPM

L'affirmation des droits des personnes, que nous soutenons inconditionnellement dans son principe, n'est pour autant pas anodine si nous élargissons le regard. Elle se combine avec un recul de l'État social, qui considère qu'une fois les libertés individuelles consolidées, nulle entrave ne saurait plus diminuer la capacité des individus à se réguler entre eux, justifiant ainsi le retrait de la puissance publique.

L'un des signes forts est la disparition programmée du Juge des Tutelles, appelé à ressusciter sous l'appellation « Juge du Contentieux de la Protection ». Alors que la procédure judiciaire apparaissait de nature non contentieuse et que l'implication des magistrats dans le réel des mesures et de la vie des personnes vulnérables était positivement reconnue, y réinstaurer un focus contentieux est un signal inquiétant pour la régulation des droits des personnes protégées.

Or, nous constatons au quotidien que l'enjeu n'est pas seulement celui de la reconnaissance de l'autonomie et des capacités des populations les plus vulnérabilisées, mais également l'exercice des droits qui leur sont reconnus. Quelle personne en curatelle parvient à ce jour à accomplir des démarches et signer des contrats courants sans être empêchée et renvoyée à l'office de son curateur au mépris de sa capacité juridique ?

S'il est bien prématuré de tirer des leçons générales des nouveaux textes, il nous semble important d'en imaginer et analyser l'impact concret dans l'exercice quotidien des mandataires et le vécu tutélaire des personnes protégées. Seules les dispositions de la nouvelle Loi impactant l'exercice des MJPM seront commentés ici.

[Lire l'article complet sur le site de l'ANDP](#)

Représentation des métiers de la tutelle auprès des travailleurs sociaux : témoignage

Salem ZELFA, MJPM, membre du bureau de l'ANDP

Questionnaire réalisé avec une stagiaire éducatrice spécialisée, lors d'un stage de 8 semaines dans un service tutélaire

1. Comment avez-vous connu l'univers de la tutelle ?

J'ai pu connaître le service de tutelle par le biais des différents établissements et services de l'AVSEA dans lesquels j'ai travaillé en tant que monitrice éducatrice.

Actuellement, je suis salariée dans une Maison d'Accueil Spécialisée gérée par une association qui se situe en Haute Saône. Celle-ci gère des structures sanitaires et médico-sociales dont un service de tutelle. Je suis donc régulièrement amenée à travailler en collaboration avec différents services de tutelle car les résidents de l'établissement où je travaille ont une mesure de protection de type tutelle.

2. Quelle idée aviez-vous de ce métier vu de l'extérieur ?

L'idée que je me faisais du métier de mandataire judiciaire au sein d'un dispositif de protection juridique était principalement liée à accompagner des personnes qui présentent une altération de leurs facultés mentales. Pour se faire, l'accompagnement que le service propose relève d'une aide à la gestion financière et patrimoniale ordonné par un Juge des Tutelles.

3. Quelles sont vos expériences avec les services de tutelle ?

Au sein de la Maison d'accueil spécialisée, je travaille principalement avec les services de tutelle dans le cadre de la mesure de tutelle. La collaboration se fait grâce à des rencontres dans le cadre de la présentation du projet de vie de la personne accueillie en maison d'accueil spécialisée. Les objectifs construits pour les personnes accompagnées peuvent être communs ou non en fonction des missions de chacun. Le travail s'effectue donc en complémentarité entre le service de tutelle et la maison d'accueil spécialisée.

4. Après 8 semaines de stage, quel est votre ressenti ?

Après ces 8 semaines de stage, j'ai pu découvrir le travail du délégué mandataire dans sa globalité. J'ai pu me rendre compte de la diversité d'interventions pour laquelle le délégué mandataire intervient auprès des majeurs protégés. Je remarque que le mandataire doit entretenir une relation de confiance avec le majeur pour permettre de mener au mieux son accompagnement. Il faut faire en sorte que l'usager puisse adhérer à l'aide qui peut parfois être « imposée » par un tiers (le Juge des Tutelles).

Pour se faire, le délégué mandataire doit régulièrement rappeler les objectifs fixés avec la personne et travailler en lien avec différents outils comme par exemple : le budget ou le Document Individuel de Protection des Majeurs. Son intervention doit valoriser la personne dans son autonomie tout en proposant des solutions ajustées aux besoins et aux attentes du majeur. J'ai également observé que chaque délégué avait une approche différente dans la façon d'accompagner les majeurs.

5. Que diriez-vous de ce métier aujourd'hui ?

Le métier de mandataire judiciaire au sein d'un service de protection juridique est très varié dans ses missions. L'accompagnement qui est prodigué au majeur est variable en fonction des objectifs de vie et de la mesure qui est prononcée par le Juge des tutelles. Il est donc essentiel de viser des objectifs d'autonomie de la personne, de « ne pas faire à la place de » mais d'aguiller la personne dans ses choix.

Pour moi, le métier de délégué mandataire au service des tutelles demande une polyvalence dans sa pratique, une remise en question, de la rigueur, une bonne organisation dans son travail et une veille professionnelle principalement au niveau du cadre juridique et des pathologies des majeurs protégés.

6. D'après vous, quels sont les points positifs et

négatifs de ce travail ?

Les points positifs dans le travail du délégué mandataire sont principalement la diversité des tâches qui sont confiées au quotidien. En effet, le délégué mandataire gère son organisation de travail en autonomie et prévoit son accompagnement en fonction des priorités qui lui incombent ou qui s'imposent à lui. Son travail est donc très polyvalent. Il travaille avec un certain nombre de partenaires, il entretient un large réseau et procure un accompagnement personnalisé aux majeurs protégés.

Au niveau des points négatifs, je remarque que le délégué mandataire est souvent confronté à accompagner un grand nombre de mesures induisant une charge de travail administrative plus importante qui est souvent au détriment de l'accompagnement éducatif de la personne.

7. Comment pourriez-vous améliorer l'image de ce métier ?

L'image de la tutelle est souvent vue de part son

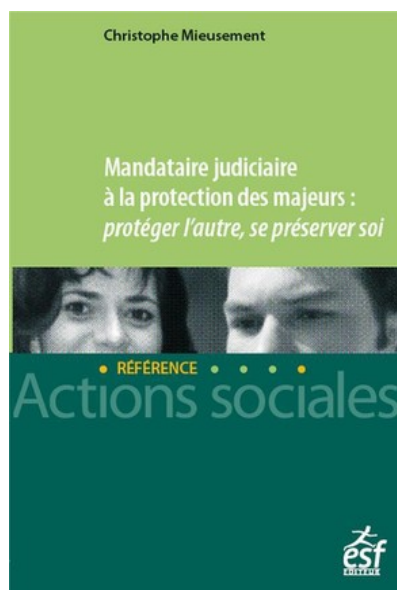
aspect financier. Pour l'améliorer, il faudrait davantage exposer son accompagnement personnalisé et éducatif par le biais des différents outils qui sont mis en place par le service. Je trouve également que les partenaires ont un rôle à jouer dans l'image du métier. Pour se faire, ils doivent être davantage informés sur les missions et les limites des délégués.

8. Recommanderiez-vous ce métier à votre entourage, de quelle manière ?

En tant que travailleur social, je recommande ce métier qui a des compétences très variées. Il permet d'élargir ses pratiques professionnelles dans le champ des politiques sociales et territoriales. Le métier m'a fait découvrir un certain nombre de partenaires sociaux. Grâce à son accessibilité par le biais du Certificat National de Compétence, le métier de mandataire à la protection des majeurs permet de travailler avec une pluridisciplinarité de professionnels.

PUBLICATION

Mandataire judiciaire à la protection des majeurs : protéger l'autre, se préserver soi



Christophe MIEUSEMENT, Paru le 29 janvier 2020, Eyrolles

Préfacé par Agnès FRANCIS, coprésidente ANDP

Au-delà de la théorie et du cadre législatif, l'exercice d'un mandat de protection pose dans la pratique un grand nombre de questions pour lesquelles les professionnels MJPM peinent à trouver des réponses. Au quotidien, le métier de MJPM reste avant tout une forme particulière d'accompagnement et d'intervention sociale. Le professionnel travaille à la protection de l'être humain lorsque ce dernier est ou devient vulnérable.

Les problématiques qui se posent aux différents acteurs du secteur tutélaire renvoient à des questions centrales. En tentant d'y répondre, cet ouvrage ne cherche pas à donner aux MJPM des règles d'intervention mais plutôt à les amener à s'interroger sur le sens de leur action et les fondements sur lesquels ils basent leur pratique.

[En savoir plus](#)

BREVES DE TERRAIN

La dématérialisation des déclarations trimestrielles à la CAF pour une personne sous curatelle : quand le serpent se mord la queue pour une personne qui est placée sous curatelle

Chrystelle CARDON

Nous le savons en curatelle quand la personne a la capacité de faire elle-même ses déclarations trimestrielles il est important de lui laisser les faire que ce soit pour le RSA ou pour l'AAH.

Souvent les personnes avant la mesure de protection allaient sur leur site caf personnel afin de faire le nécessaire et actualisaient en ligne. Dès la mise en place de la mesure de curatelle la Caf bloque cette possibilité. Elle ne traite plus l'information que via un envoi papier.

Ceci a différentes conséquences d'abord parce que c'est souvent un envoi lent et qu'au moment où on le reçoit on est à la limite de la date de retour souhaitée. Ensuite parce que renvoyer le document même dans les temps ne garantit pas son traitement, entre le délai de traitement des courriers et la perte des documents cela peut s'avérer devenir un véritable trou noir...

Mme L. bénéficie du RSA nous recevons sa déclaration trimestrielle qui est envoyée en courrier par elle-même 3 jours après sa réception. Il n'est pas traité, nous le renvoyons nous-même en LRAR à deux reprises en un mois malgré l'accusé réception la Caf nous maintient ne rien avoir dans le dossier.

Et bien sûr entre temps le RSA n'est pas versé.

Si l'accès sur l'espace personnel était maintenu cela éviterait les soucis d'envoi, de perte, ou de délais tardifs et permettrait le maintien des droits de Mme L.

Comment comprendre pourquoi un accès au site doit être impérativement bloqué sachant qu'en curatelle c'est bien la personne elle-même qui fait ses déclarations ?

Peut-on savoir ce qui nécessite le blocage de cet accès ?

Nous devons sans cesse rappeler aux partenaires que la mesure de protection ne doit pas priver de l'accès au droit commun et la possibilité de faire soi-même ses déclarations trimestrielles reste un accès nécessaire voir vital par instant.

La RGD revue et corrigée par EDF...

Chrystelle CARDON

Dans le cadre de la mise en place la RGD désormais il devient impossible de travailler avec EDF notamment pour une tutelle et ce malgré notre mandat de représentation.

Prenons la mise en place pour une personne sous tutelle M. R. qui s'installe dans un premier appartement. En tant que tuteur nous appelons EDF afin d'activer les services pour ce monsieur et ce dès son arrivée le surlendemain sur le logement.

Nous avons bien sûr avec nous l'état des lieux qui nous permet de disposer des relevés de compteur.

Mais voilà dès notre appel obstacle de nouvel ordre. Nous ne pouvons pas ouvrir de ligne nous ne sommes pas habilités seule la personne elle-même doit le faire.

En effet dans le cadre de son interprétation du respect de la protection des données EDF a décidé désormais que systématiquement sans la personne pas d'ouverture de contrat.

On a beau expliquer le mandat, rappeler que la personne n'est pas en capacité de faire cette démarche, ni même de répondre au téléphone au vu de sa pathologie. Il ne peut répondre aux questions mais rien n'y fait.

Nous rappelons le mandat qui nous a été confié, nous proposons d'adresser un jugement par mail ou fax à leur convenance mais rien n'y fait.

Nous rappelons le rôle du tuteur, les actes qu'il est habilité à faire par représentation, mais rien n'y fait. Il nous a fallu renouveler trois fois l'appel pour trouver une personne capable de comprendre la situation et mettre en route ce contrat !

Orange

Nicolas DAVID, MJPM et membre de l'ANDP

Madame B. est une dame de 90 ans. Elle vit seule à son domicile. Elle est très isolée. Si ce n'est la visite de son infirmière et celle du service de soin à domicile, elle ne recevrait qu'une visite par semaine d'un de ses proches.

Madame B. est, somme toute, un profil assez banal aujourd'hui de personne âgée à domicile.

Pour l'aider à rester chez elle, elle bénéficie, comme beaucoup, d'un service de téléalarme, couplé sur

son téléphone pour prévenir les secours en cas de chute.

Par l'entremise du juge des tutelles (à l'époque) ,je rencontre madame B. Elle est très inquiète de son avenir et de sa capacité à prévenir les secours, s'il devait lui arriver quelque chose.

15 jours après avoir envoyé mon courrier d'information, je reçois une lettre d'Orange du service Tutelle-Curatelle.

Je suis positivement enchanté par cette nouvelle. Je me dis qu'avec un service dédié nous allons avoir des interlocuteurs qui comprennent notre travail et qui respectent l'autonomie de la personne protégée et facilite son autonomie.

Mon rêve serait d'avoir la mise en place d'un espace pour le mandataire avec accès aux modalités de facturation, espace de paiement, et un autre pour la personne protégée, qu'elle puisse choisir son offre. Respect de la personne, procédure de gestion des données personnelles cohérentes, facilitation de la gestion en ligne par les professionnels des données de facturation...

Et puis, je lis le courrier. Malheureusement, j'en ai lu de nombreux depuis : un courrier type m'indiquant que la mesure de protection ne peut être mise en place, parce que je n'ai pas utilisé le formulaire d'Orange (dont j'ignorais l'existence jusque-là). Je relis mon courrier, toutes les informations sont présentes. Je remplis donc le formulaire, encore, avant de le renvoyer au service d'Orange.

15 jours plus tard, je reçois le même courrier, m'indiquant que la mesure n'a pas pu être prise en compte sans précision des éléments qui entravent la bonne prise en compte du jugement.

Appel au service client en demandant à joindre le nouveau service afin de comprendre la marche à suivre. Il est injoignable. Comme le service

réclamation, il n'est disponible que par courrier, ou par l'espace en ligne. Nous décidons avec mon interlocuteur de modifier l'adresse de facturation. Ce changement ne sera pas conservé par Orange. Après un mois d'échanges, je reçois enfin le courrier m'indiquant que la mesure de protection a bien été prise en compte. Soulagé, je passe à d'autres priorités.

3 mois plus tard, une proche de madame m'appelle pour m'indiquer que la ligne est restreinte et que madame ne peut plus utiliser son dispositif de téléalarme.

Orange n'envoie pas les factures, n'a pas pris en charge le transfert des prélèvements vers le compte de gestion et fait ses relances sur l'adresse mail créée au moment de la souscription et que madame B. n'a jamais utilisée.

J'appelle donc de nouveau le service d'Orange. Loterie. En fonction de mes interlocuteurs, impossible de faire prélever les factures en retard que je n'ai pas reçu ; impossible de faire changer les informations du dossier, car je ne suis pas la personne concernée. Et la ligne est toujours suspendue, la téléalarme interrompue....

Il n'est pas possible de faire rétablir la ligne sans payer par carte bancaire. Il n'est pas possible de joindre le service pour payer par virement et faire letter ce dernier. Enfin, il n'est pas possible de joindre le service majeurs protégés, car ils ne prennent pas les appels. Si je veux avoir des résultats rapides, je dois passer par l'espace personnel en ligne.

Je suis dubitatif sur les progrès apportés aux personnes vulnérables par la nouvelle organisation d'Orange. Depuis, madame a récupéré sa ligne, après 15 jours sans téléalarme. Heureusement, elle n'en a pas eu besoin dans cet intervalle.

Gestion financière des Majeurs Protégés en établissement

Karen BIZIEN, MJPM, membre du bureau de l'ANDP

L'article 9 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice a disposé que les fonds des personnes hébergées dans un établissement public de santé, social et médico-social et faisant l'objet d'une protection juridique, ne seraient plus, dès lors qu'ils relèvent d'un mandataire rattaché à l'établissement, confiés au Trésor Public mais transférés sur des comptes bancaires ouverts au nom des personnes au 1er janvier 2020.

Dans le cadre du nouveau dispositif réglementaire, la gestion des prestations ou des revenus et le paiement des dépenses ne seront donc plus gérés en comptabilité publique, mais directement par le MJPM, à partir d'un compte de dépôt (compte de fonctionnement) ouvert au nom de la personne auprès d'un établissement bancaire. La fermeture des comptes dans les trésoreries implique aussi la suppression des régies d'avances. La direction générale des finances publiques dans une note du 13/06/2019 a donné des directives aux trésoreries pour l'application de cette loi au 01/01/2020. Tous les hôpitaux sont concernés par ce désengagement des trésoreries.

La mise à disposition des liquidités aux personnes protégées hébergées dans les établissements.

Une alternative suggérée par les équipes médico-sociales des hôpitaux, méconnaissant l'activité et les missions de mandataires judiciaires, était le retrait d'espèces auprès du service des majeurs protégés de l'établissement. Or, la spécificité d'un service des majeurs protégés porte sur l'absence de maniement des fonds. Une « régie tutelle » ne garantirait pas le principe de séparation de l'ordonnateur et du comptable. De plus, cette option risquait de supprimer tout repère pour les personnes hébergées dans l'établissement en instaurant un guichet unique (tuteur/banque)

Pour certaines situations de patients « protégés » hébergés, la mise à disposition d'espèces par le biais d'une carte de retrait est inopérante. Il se pose donc la question des alternatives possibles permettant de délivrer de liquidités aux personnes protégées résidant en EHPAD ou hospitalisées.

Benchmarking avec certains établissements de santé : CH « Les Muret » ; GH PAUL GIRAUD ; GHU Paris Psychiatrie ; EPS VILLE EVRARD

Un guichet « Banque des malades » fonctionne au CH « Les Muret » sous la même forme qu'une régie de distribution du numéraire. Elle gère le dépôt des valeurs durant le séjour et la remise d'espèces.

Leur direction a convenu du maintien de cette régie « Banque des malades » après le 1/01/2020 afin d'assurer la mise à disposition d'espèces auprès des personnes hébergées en établissement.

Concrètement, les mandataires virent de l'argent sur un compte bancaire spécifique de la régie. Un nouveau RIB a été transmis en septembre à tous les services MJPM. C'est un logiciel qui crée des comptes par chaque personne protégée hospitalisée ; les retraits à la régie sont toujours possibles mais il faut bien vérifier que ce compte-là soit au préalable crédité. Aucune somme d'argent n'est donc avancée.

Ce mode de fonctionnement est loin d'être généralisé alors qu'il garantit la remise d'espèces aux personnes protégées en établissement de santé et préserve ce droit fondamental.

Pour d'autres établissements tels que le GHU- Paris ou l'EPS de Ville-Evrard ne disposant plus de régies, le projet d'installer des coffres individuels dans les chambres est en prévision dans les mois à venir. Il reviendra donc aux patients sous mesure de protection de conserver leurs espèces, cartes ou autres via ces coffres individuels.

Les réflexions complémentaires à ce jour ne font pas apparaître de solution évidente par les Directions des hôpitaux pour parvenir à maintenir le niveau de prestation de distribution de numéraire qu'au temps de la trésorerie :

- Pour certains hôpitaux la Banque des malades pose la question de la responsabilité et confusion des missions ordonnateur/comptable,
- L'installation d'un distributeur au sein de l'enceinte de l'établissement a été également envisagée mais avec un refus des banques contactées,
- Idée d'une banque des malades associative tenue par une association de patients ?

Enfin, une alternative à la mise à disposition d'espèces aux personnes en établissement et bien effective par d'autres modes d'exercices (associatifs, individuels) est de diligenter l'intervention d'un service prestataire selon les possibilités budgétaires de la personne protégée, pour le dépôt d'espèces, l'achat de cigarettes, produits d'hygiène, etc. Ce service est une prestation payante dont le coût est indiqué dans le devis d'intervention. Il s'agit bien d'une alternative subsidiaire de dernier ressort notamment pour les personnes étant dans l'impossibilité de détenir une carte et/ou de s'en servir. Au final, il s'agit bien de la débrouille pour assurer la remise d'espèces aux personnes protégées hospitalisées ou en EHPAD.



Cher(e)s collègues nous attendons vos retours sur les brèves de terrain, notamment sur la question des régies d'hôpitaux : surtout n'hésitez à nous les adresser!

contactCA@andp.fr