



# Anesm

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

## SYNTHÈSE

### Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

## Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique

Cette recommandation a pour objet de donner aux professionnels « des repères, des orientations, des pistes pour l'action » afin de rendre effectif le droit à la participation et la promotion de l'autonomie des personnes protégées.

Cette recommandation décline les pratiques :

- dans la relation entre les professionnels et les personnes protégées,
- au niveau du projet du service, de son organisation et du travail d'équipe.

Elle s'adresse à l'ensemble des professionnels exerçant dans les services mandataires.

Il est également vivement conseillé aux préposés exerçant dans les établissements de santé ou médico-sociaux et aux mandataires indépendants de s'y référer.

La recommandation est construite au regard de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs. Celle-ci inscrit les services mandataires judiciaires dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'un des axes principaux de cette loi est de renforcer les droits des usagers et tout particulièrement leur information, leur expression et leur participation.

Cette participation s'exerce à deux niveaux :

- les personnes sont actrices de leur propre mesure, tant concernant les aspects relatifs à la protection des biens que ceux relatifs à la personne ;
- les personnes participent au fonctionnement du service et à son amélioration.
- Pour mettre en œuvre ce droit, les professionnels sont face à une double tension :
- la mesure de protection est une décision de justice qui s'impose aux personnes ;
- elle est décidée en raison d'une « altération médicalement constatée (...) de nature à empêcher l'expression de la volonté ».

Ainsi, pour soutenir la participation, les professionnels :

- reconnaissent les potentialités des personnes tout en tenant compte de leurs limites ;
- les informent de leurs droits et libertés de façon adaptée ;
- les accompagnent à s'exprimer et à comprendre les conséquences de leurs choix ;
- dans certaines situations, s'appuient sur les proches, dans le respect de la confidentialité des informations.

La première partie aborde les pratiques visant à favoriser la participation des personnes à leur propre mesure de protection.

La seconde décline les pratiques visant à soutenir la participation des personnes au fonctionnement du service.

La dernière développe les pratiques relatives au travail d'équipe et à l'organisation du service qui soutiennent la participation des personnes.

Ci-dessous, l'essentiel de chaque séquence.

## **1. La participation des personnes à leur mesure**

### **1.1 Informer les personnes protégées de leurs droits et du cadre d'exercice de la mesure**

- Prendre connaissance du mandat judiciaire et du contexte de la mise en place de la mesure au moment de l'ouverture de la mesure.
- Informer progressivement les personnes protégées du fonctionnement du service, du rôle des mandataires et de leurs droits, en hiérarchisant les éléments à transmettre. Les professionnels sont particulièrement vigilants à répondre aux interrogations et aux inquiétudes des personnes.
- Construire une relation de confiance en respectant la vie privée.
- Adapter les modalités de transmission des informations, tant écrites qu'orales, en s'appuyant sur les différentes techniques d'entretien.
- Associer les proches et les professionnels lorsque les personnes protégées ne sont pas à même de comprendre l'ensemble des informations.

### **1.2 Co-construire avec les personnes protégées des conditions d'exercice personnalisées de la mesure**

- Connaître et analyser la situation des personnes protégées avec ces dernières, notamment les aspects relatifs au budget, à la santé et au lieu de vie, au moment de l'ouverture puis tout au long de l'exercice de la mesure
- Instaurer un dialogue avec les personnes pour définir l'orientation de l'exercice de la mesure.

- Coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets lorsque les personnes sont accompagnées par d'autres services ou établissements.
- Fixer les modalités de formalisation du projet individuel de protection.

### **1.3 Favoriser la participation des personnes à la gestion budgétaire et patrimoniale**

- Co-définir le budget avec les personnes protégées.
- Co-définir avec les personnes protégées les orientations relatives à leur patrimoine.
- Décider et réévaluer régulièrement avec les personnes protégées, dans une perspective de promotion de leur autonomie, des modalités de mise à disposition d'argent et de la fréquence des versements.
- Transmettre les relevés des comptes et les accompagner d'explications et d'échanges adaptés.

### **1.4 Co-définir avec les personnes protégées un cadre de rencontres propice à la participation**

- Proposer des rencontres et des contacts téléphoniques réguliers.
- Définir avec les personnes protégées le lieu de rencontre le plus adapté respectant la confidentialité des échanges.
- Adapter le contenu, les horaires et la durée des rendez-vous.
- Associer les proches, les familles ou les autres professionnels concernés lors des rencontres, si la personne en fait la demande ou est d'accord.
- Faciliter l'accessibilité téléphonique et physique des mandataires et du service.
- Diversifier les formes de communication pour favoriser les échanges (courrier, fax, texto, courriel...)

## **1.5 Prévenir et traiter les conflits**

- Informer les personnes protégées des différentes modalités de recours amiables ou judiciaires, au moment de l'ouverture de la mesure et leur rappeler notamment en cas de conflit.
- Faire figurer les modalités de recours amiables ou judiciaires dans la notice et/ou le règlement conformément aux dispositions légales.
- Définir, au sein du service, les procédures de médiation et de traitement des réclamations.
- Encourager les mandataires à solliciter le soutien ou l'arbitrage d'un tiers en cas de difficultés ou d'incompréhensions persistantes.

## **2. La participation des personnes au fonctionnement du service**

### **2.1 Identifier les objectifs de la participation**

- Identifier le(s) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s).
- Choisir le(s) outils le(s) plus adapté(s) en fonction des objectifs définis, des spécificités du service, de ses moyens humains et logistiques, et du public accueilli. Articuler les différents outils.

### **2.2 Sensibiliser et accompagner les personnes protégées à l'exercice de la participation en construisant des outils adaptés**

- Informer et sensibiliser les personnes protégées de l'existence d'instances de participation lors de l'ouverture de la mesure et ponctuellement lors de la mise en place d'un outil.

- Garantir la libre expression et l'anonymat lors de la participation.
- S'adapter aux modalités de communication des personnes protégées et prendre en compte les spécificités d'expression et de compréhension des personnes.
- Favoriser l'accessibilité des réunions.
- Pour le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des outils, associer les personnes protégées volontaires.

### **2.3 Informer, former, mobiliser et associer les professionnels**

- Former les professionnels chargés du pilotage de la participation à la mise en œuvre des outils.
- Informer l'ensemble des professionnels des enjeux de la participation et lors de la mise en place des outils pour qu'ils soient en mesure d'en parler et de répondre aux questions éventuelles des personnes protégées.
- Associer les mandataires volontaires à la construction et au choix des outils.
- Informer les membres du conseil d'administration.

### **2.4 Identifier et construire des pistes d'amélioration**

- Analyser les résultats du questionnaire, le contenu des plaintes, les propositions des boîtes à idées, les comptes-rendus de réunion...
- Définir des axes d'évolution et d'amélioration avec un calendrier prévisionnel.
- Pérenniser la démarche.
- Communiquer les résultats et les pistes d'amélioration auprès des personnes protégées, des professionnels et des partenaires.

## **3. Le travail d'équipe et l'organisation des services : soutien de la participation des personnes protégées**

### **3.1 Construire et partager des références et des outils communs**

- S'assurer que les références législatives et réglementaires sont connues de l'ensemble des professionnels : la nature des mandats, la participation et les droits de la personne majeure protégée
- Intégrer les réflexions relatives à l'autonomie et à la participation dans le projet de service.
- Construire le projet de service, les outils et les procédures de façon participative avec les professionnels.
- Faire vivre ces références collectives au quotidien au sein du service.

### **3.2 Veiller à l'accessibilité et à la continuité du service**

- Organiser la continuité du service.
- Identifier les besoins/attentes des personnes protégées en terme de contacts physiques ou téléphoniques et organiser des réponses adaptées au niveau du service.
- Définir les modalités d'organisation du travail afin de favoriser le temps relationnel des mandataires auprès des personnes protégées.

### **3.3 Soutenir et développer les compétences des professionnels**

- Identifier, développer, actualiser et soutenir les compétences et les connaissances des professionnels.

- Former les professionnels, à partir de leurs demandes et des besoins identifiés par le service.
- Accompagner les nouveaux professionnels et les sensibiliser aux enjeux de la participation.

### **3.4 Instaurer des espaces de réflexion collective**

- Mettre en œuvre des espaces de réflexions collectives en associant différents participants.
- Assurer un soutien et une disponibilité de l'encadrement auprès des mandataires.

### **3.5 Développer et soutenir les liens avec les autres intervenants auprès des personnes protégées**

- Identifier les principaux acteurs du réseau professionnel du service pour connaître l'objet de leurs missions, faire connaître les missions des mandataires et le fonctionnement du service, informer et faire respecter les droits des personnes protégées.
- Rencontrer les autres intervenants pour identifier les besoins et attentes des personnes protégées, définir le périmètre d'intervention de chacun, coordonner l'exercice de la mesure avec les différents projets.
- Développer, faire évoluer et formaliser certains partenariats institutionnels par le biais de chartes de coopération ou de conventions en fonction des besoins identifiés.
- Mutualiser les réflexions et/ou les ressources avec les autres services mandataires ou les établissements sociaux ou médico-sociaux du réseau.

*Pour en savoir plus :*  
*Participation des personnes protégées*  
*Anesm, juillet 2012;*  
*téléchargeable sur*  
*www.anesm.sante.gouv.fr*  
*rubrique Recommandations*

Anesm  
 5, rue Pleyel – Bâtiment Euterpe  
 93200 Saint-Denis  
 Tél. : 01 48 13 91 00  
 Fax : 01 48 13 91 22  
 www.anesm.sante.gouv.fr