



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA REGION OCCITANIE

BILAN D'ETAPE DU SCHEMA REGIONAL
DES MANDATAIRES JUDICIAIRES
A LA PROTECTION DES MAJEURS
ET DES DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES
2017 -2021
REGION OCCITANIE

Février 2021

SOMMAIRE

I. PANORAMA REGIONAL: LES MANDATAIRES JUDICIAIRES ET LES TUTEURS FAMILIAUX EN OCCITANIE	3
LES SERVICES MANDATAIRES	4
LES MANDATAIRES INDIVIDUELS.....	4
LES PREPOSES D'ETABLISSEMENTS	5
LES TUTEURS FAMILIAUX	5
II. LA PROTECTION DE L'ENFANCE et LES DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES.....	7
III. FORMATION INITIALE ET CONTINUE.....	7
IV. MISE EN ŒUVRE DES PRECONISATIONS	9
1. Réguler et diversifier l'offre en fonction des besoins recensés sur le territoire	9
⇒ Liste départementale d'agrément des mandataires judiciaires et délégués aux prestations familiales.....	9
⇒ L'augmentation de capacité des SERVICES MANDATAIRES	9
⇒ L'agrément de nouveaux MANDATAIRES INDIVIDUELS.....	10
⇒ La situation des PREPOSES D'ETABLISSEMENT	10
2. Co-construire la politique régionale de protection.....	11
⇒ Réunions d'échanges, actions de communication	11
⇒ Renforcement du partenariat institutionnel	12
3. Améliorer la qualité de la prise en charge	13
⇒ Inspections et contrôles réalisés :	14
⇒ Signalement des événements indésirables :	17
4. Renforcement de la participation des usagers :	17
5. Renforcer la participation des familles à la protection d'un des leurs et diminuer le recours subsidiaire aux MJPM	18
6. Soutenir le développement de la mesure d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF)	19
V. PERSPECTIVES	20

Ce troisième bilan d'étape du Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la région Occitanie 2017-2021 est quelque peu particulier, au regard de la crise sanitaire présente depuis le mois de mars 2020 sur l'ensemble du territoire.

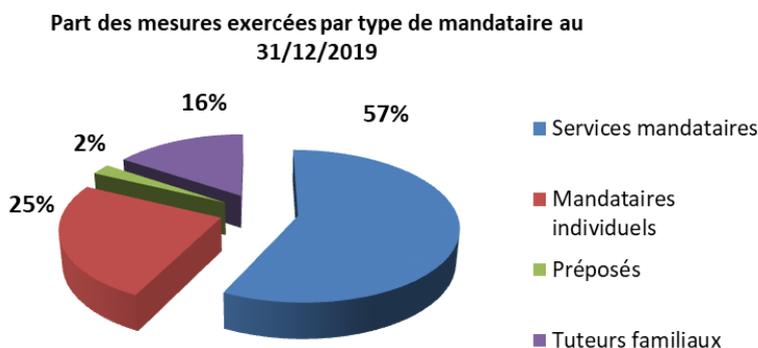
Aussi dans l'impossibilité d'organiser des réunions départementales en présentiel, les DDCS/PP ainsi que les mandataires judiciaires et les délégués aux prestations sociales ont été consultés par questionnaire.

Cette année 2020 a été également marquée par la décision du Conseil d'Etat du 12 février 2020 (N° 425138, 425163, 425164) qui a annulé le 1° de l'article R. 471-5-3 du code de l'action sociale et des familles (CASF), relatif à la première tranche de participation du barème pour les personnes ayant des revenus supérieurs à l'AAH. Cette décision a pour conséquence de diminuer le rendement du barème de participation. Afin de compenser cette perte de rendement, le décret no 2020-1684 du 23 décembre 2020 relatif au financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs modifie certaines modalités de financement des mandataires judiciaires et précise également les modalités de remboursement des participations des personnes protégées au financement du coût de leur mesure, versées à leur mandataire, en 2018 et en 2019.

I. PANORAMA REGIONAL: LES MANDATAIRES JUDICIAIRES ET LES TUTEURS FAMILIAUX EN OCCITANIE

LES MANDATAIRES JUDICIAIRES A LA PROTECTION DES MAJEURS

Au niveau régional, sur la base des indicateurs 2019, en Occitanie, 55 979 mesures ont été exercées durant l'année 2019, soit 1 253 mesures supplémentaires par rapport à l'année 2018 (2.8%).



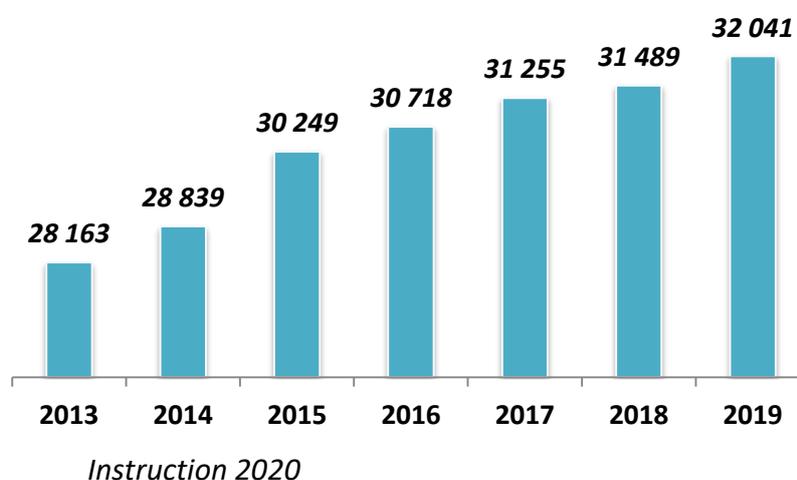
LES SERVICES MANDATAIRES

39 services mandataires agréés en Occitanie (18 en ex-Languedoc-Roussillon et 21 en ex-Midi-Pyrénées suite à la fusion dans le département du **Gard**, des services mandataires ATG et AGPM au mois de juillet 2018) exerçaient 32 041 mesures au 31/12/2019, soit une évolution de 1,75 % par rapport à l'année 2018.

Sur ces 32 041 mesures gérées au 31/12/2019, la majorité des mesures exercées concernaient la curatelle renforcée (17 507) et la mesure de tutelle (11 441).

Sur ces 32 041 mesures gérées par les services mandataires, 12 880 mesures (40,2%) étaient exercées en établissement et 20 282 (63,3%) à domicile.

**Evolution des mesures exercées par les services
MJPM du 31/12/2013 au 31/12/2019**



Depuis les données au 31/12/2015 inscrites la première année du Schéma régional (30 249 mesures), le nombre de mesures des services a connu au 31/12/2019, une augmentation de 5,92 %.

LES MANDATAIRES INDIVIDUELS

En Occitanie, au 31/12/2019, **494 mandataires individuels** sont inscrits sur les listes départementales, dont 359 financés qui exercent 13 941 mesures, soit un taux d'évolution de 8,88 % par rapport à 2018.

Sur ces 13 941 mesures, 5 751 mesures de curatelle et tutelle sont exercées en établissement et 7 260 mesures à domicile.

Depuis les données au 31/12/2015 inscrites la première année du Schéma régional, le nombre de mesures des mandataires individuels a connu au 31/12/2019, une augmentation de 26%.

LES PREPOSES D'ETABLISSEMENTS

3 départements ne disposent d'aucun préposé ; Il s'agit de **l'Aude, du Lot et de la Lozère.**

Au 31/12/2019, 30 établissements d'hébergement de plus de 80 places disposaient de 30 agents, soit 21,4 équivalent temps plein de postes de préposés qui exerçaient au total **1 293** mesures dont 990 mesures de tutelle et curatelle en établissement et 254 mesures à domicile.

L'activité reste stable entre 2017 et 2018.

Les données chiffrées pour l'année 2020 ne sont pas connues, la DGCS n'ayant pas réalisé l'enquête d'activité concernant les préposés d'établissement.

Depuis les données au 31/12/2015 inscrites la première année du Schéma régional, le nombre de mesures des préposés d'établissement a connu au 31/12/2019, une augmentation de 5%.

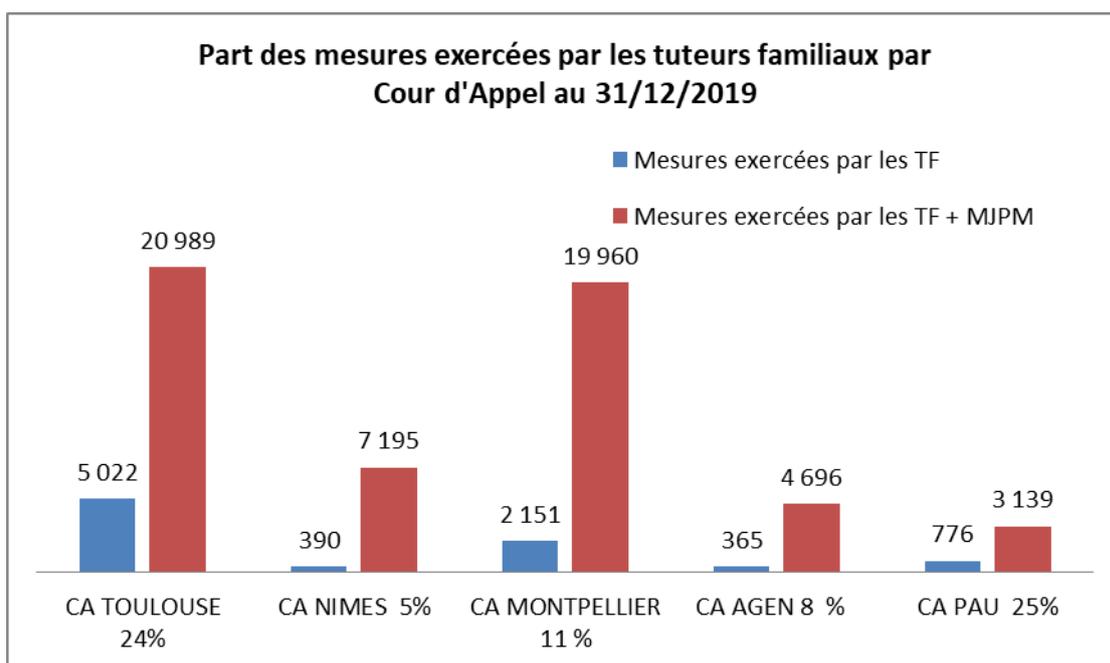
Les préposés d'établissements

Département	Nbre établissements de + de 80 lits	Nbre d'établissements disposant d'un préposé	Nbre d'établissements n'ayant aucun préposé	Conventions entre établissements n'ayant pas de préposé
09 - Ariège	5	2	3	
11 - Aude	8	0	8	
12 - Aveyron	11	2	9	
30 - Gard	12	4	4	4
31 - Haute-Garonne	9	1	8	
32 - Gers	10	2	8	
34 - Hérault	16	8	8	
46 - Lot	10	0	10	
48 - Lozère	3	0	3	
65 - Hautes-Pyrénées	8	4	4	
66 - Pyrénées orientales	16	2	14	
81 - Tarn	13	2	11	
82 - Tarn et Garonne	9	2	1	6
Total	130	29	91	10

LES TUTEURS FAMILIAUX

Au cours de l'élaboration du bilan du schéma, l'ensemble des tribunaux contactés a fourni les données chiffrées de l'année 2019, excepté pour les tribunaux de Figeac, de Mende et de Nîmes. En 2019, 8 704 tuteurs familiaux représentaient 16% du total des mesures judiciaires prononcées (55 979 mesures), ce qui est en deçà du pourcentage national de 46%.

CA	Tuteurs familiaux- Nombre de mesures au 31/12/ 2019	SMJPM - Nbre de mesures exercées 2019 (y compris sauvegarde*)	MI - Nombre de mesures au 31/12/2019*	Préposés Nombre de mesures au 31/12/2019	Total des mesures	part TF/total des mesures
CA TOULOUSE %	5 022	8 847	6 658	462	20 989	24%
CA NIMES %	390	5 087	1 637	81	7 195	5%
CA MONTPELLIER %	2 151	12 887	4 475	447	19 960	11%
CA AGEN %	365	3 682	614	35	4 696	8%
CA PAU %	776	1 538	557	268	3 139	25%
TOTAL GENERAL	8 704	32 041	13 941	1 293	55 979	16%



LA PROCEDURE D'HABILITATION FAMILIALE

La procédure d'habilitation familiale, instituée par la loi du 16 février 2016, est prononcée par la justice au bénéfice d'un membre de la famille et permet de représenter le majeur hors d'état de manifester sa volonté, ou de passer certains actes en son nom sans qu'il soit besoin de prononcer une mesure de protection judiciaire. Pour ce faire, le juge des tutelles doit s'assurer de l'accord des membres de la famille et de l'absence de conflits familiaux. **Dans le Tarn-et-Garonne**, plusieurs mesures d'habilitation familiales ont été transformées en mesures judiciaires.

En 2019, 1 154 mesures ont été prononcées, soit une diminution de 7% par rapport à 2018 d'après les données collectées.

II. LA PROTECTION DE L'ENFANCE et LES DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES

17 services exercent l'activité de délégué aux prestations familiales, dont 2 services consacrés exclusivement aux mesures suivies par les DPF l'APEA et le CSEB dans le département de l'Hérault.

Au 31/12/2019, 1054 mesures judiciaires d'accompagnement à la gestion du budget familial ont été prononcées, soit une diminution de 54 mesures par rapport à l'année 2018.

A l'occasion de son rapport d'activité, le service CSEB a constaté que 27% des parents accompagnés sont des sortants d'ASE et que 70 % des parents accompagnés n'accèdent pas aux dispositifs d'insertion.

III. FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Deux organismes en Occitanie dispensent la formation au certificat national de compétences (CNC).

⇒ **A Toulouse, l'Institut de formation Limayrac présente le bilan suivant:**

Formation initiale :

CNC MJPM :

Session de juin 2017 : 17 candidats délégués - 16 admis,

Session de décembre 2017 : 9 candidats externes, 8 admis.

Session de juin 2018 : 22 candidats délégués et 1 candidate externe - 20 admis,

Session de décembre 2018 : 9 candidats externes, 8 admis.

Session de juin 2019 : 18 candidats délégués - 18 admis, et 6 candidats externes (en 2ème présentation), 2 admis.

Session de décembre 2019 : 12 candidats externes, 11 admis

Session de juin 2020 : 11 candidats externes, 11 admis

Session de décembre 2020 : 6 candidats externes, 6 admis

CNC DPF :

Aucune demande de formation n'a été formulée depuis 4 ans pour le secteur des délégués aux prestations familiales. Les professionnels rencontrés par l'Institut de formation regrettent la méconnaissance ou la désaffection de la portée éducative de la MJAGBF manifestée tant par les magistrats que par les services sociaux de l'enfance.

De fait, très peu de mesures sont prononcées et le nombre de délégués en poste et formés paraît suffisant pour répondre aux besoins.

⇒ **A Montpellier, c'est l'Institut de formation des cadres de l'économie sociale (IFOCAS) qui organise la formation au CNC :**

Formation initiale :

En 2018, sur 25 candidats, 21 ont obtenu le CNC MJPM.

En 2019, sur 31 candidats, 27 ont obtenu le CNC MJPM.

En 2020, sur 32 candidats, 30 ont obtenu le CNC MJPM.

Sur 14 candidats, 14 ont obtenu le CNC DPF. La prochaine formation DPF sera proposée en 2022.

En 2021, une session au CNC MAJ sera mise en place entièrement à distance.

En septembre 2020, l'Institut accueillait une nouvelle promotion de 25 stagiaires dont 9 travaillaient déjà en association tutélaire dans l'Hérault, la Lozère ou le Gard, et 16 étaient en reconversion.

Parmi ces 16 stagiaires, 2 venaient du secteur bancaire, 12 du médico-social et 2 avaient un parcours professionnel en psychologie. 7 de ces personnes étaient demandeurs d'emploi, dont la formation était financée par la Région Occitanie.

Parallèlement à cette promotion, un groupe de 10 MJPM de l'UDAF du Gard a été formé en intra.

L'ouverture de la prochaine session MJPM est prévue en juin 2021. 35 dossiers de candidatures sont d'ores et déjà réceptionnés.

Formation continue :

En 2019, IFOCAS a mis en place une journée de formation sur le financement de la participation des majeurs pour 26 personnes et 2 jours de formation devaient être mis en place en 2020 sur la sécurisation des placements, qui n'ont pu avoir lieu.

La DDCS de l'Hérault a observé que la formation CNC dispensée sur le département de l'Hérault n'intègre pas dans son contenu la présentation de la DDCS et le rôle de l'autorité administrative dans la pratique des mandataires individuels. Une réflexion pourrait être menée afin de répondre à ce qui semble être un réel besoin et une attente pour les professionnels sur le terrain.

IV. MISE EN ŒUVRE DES PRECONISATIONS

- **Réguler et diversifier l'offre en fonction des besoins recensés sur le territoire**
 - ⇒ **Liste départementale d'agrément des mandataires judiciaires et délégués aux prestations familiales**

La liste départementale est actualisée pour l'ensemble des départements. Il est rappelé que, juridiquement, un mandataire individuel inscrit sur la liste départementale avant 2016 et n'ayant aucune activité, ne peut être radié de cette liste sans son consentement.

⇒ **L'augmentation de capacité des SERVICES MANDATAIRES**

Dans l'Aude, deux services MJPM ont relayé une demande en ce sens.

Dans le Gers, une augmentation de faible capacité a été accordée pour les 2 services, en 2019 pour l'UDAF et début 2020 pour l'ATG.

En Haute-Garonne, une augmentation de capacité de 100 mesures supplémentaires a été accordée à un service. Une nouvelle demande pour 130 mesures a été formulée.

Dans l'Hérault, les services mandataires, tout en étant proche de leur seuil autorisé, sont en capacité de pouvoir absorber une légère augmentation d'activité. Un service a informé la DDCS qu'une demande d'augmentation de la capacité autorisée serait déposée sur l'année 2021.

Dans les Hautes-Pyrénées, une augmentation de faible capacité a été réalisée sur les 2 services à moyens constants (environ + 1,5 ETP de MJPM par service).

Dans les Pyrénées-Orientales, une extension non importante pour l'UDAF peut être programmée, ce service étant arrivé en fin d'année 2020 à son total de mesures autorisées. Le futur diagnostic territorial objectivera la suite à donner.

Dans le Tarn, une rencontre avec les juges des contentieux de la protection permettrait d'affiner la réalité du besoin, deux des trois services mandataires du Tarn dépassant la capacité autorisée en 2020. Ces 2 services sont régulièrement contraints de décliner les affectations de mesures.

Dans le Tarn et Garonne, l'un des deux services MJPM du département a été autorisé par arrêté préfectoral du 10 décembre 2020 à porter sa capacité de 1 232 à 1 400 mesures, à compter du 1er janvier 2021.

A noter que dans les départements du **Lot, de l'Ariège et des Hautes-Pyrénées**, les arrêtés d'agrément des services mandataires ne mentionnent pas de capacité maximale autorisée.

Le département du **Lot** devrait régulariser la situation en début d'année 2021.

⇒ L'agrément de nouveaux MANDATAIRES INDIVIDUELS

Dans l'Aude, un appel à candidature est à prévoir en 2021, le besoin de MI étant fortement partagé par la DDCSPP, les MI, les services MJPM et les services de la justice.

En Haute-Garonne, un appel à candidatures pour l'agrément de 15 nouveaux mandataires a été organisé en 2020 ce qui porte à 95 le nombre de MI en activité.

A noter que l'activité de plusieurs mandataires individuels dépasse les 100 mesures, pouvant même aller jusqu'à 300 pour l'un d'entre eux, ce qui représente la capacité d'un service.

Dans l'Hérault, un appel à candidature a été lancé pour le recrutement de 15 nouveaux mandataires sur l'année 2020.

Au regard du contexte sanitaire particulier de l'année 2020, les auditions prévues au mois de novembre 2020 ont été annulées et reprogrammées au mois de janvier 2021.

Dans les Hautes-Pyrénées, l'appel à candidatures réalisé en décembre 2019 a permis l'agrément de 5 nouveaux mandataires individuels en février 2020. Le juge des contentieux de la protection a fait part en fin d'année d'un nouveau besoin sur l'année 2021.

Dans les Pyrénées –Orientales, un état des lieux départemental va être réalisé en début d'année 2021 pour mettre en exergue les besoins par rapport à l'offre départementale (MI, services, préposés...).

Un point de situation avait été fait avec les juges des contentieux de la protection fin novembre 2020 qui indiquaient le besoin de lancer un appel à candidature en 2021. Cet appel à candidature sera objectivé par le diagnostic départemental en cours.

Dans l'Aveyron et dans le Lot, une rencontre avec les juges est prévue en 2021.

La mise en place effective de la plateforme e-MJPM permettra un pilotage plus fin de l'offre pour l'ensemble des 13 départements.

⇒ La situation des PREPOSES D'ETABLISSEMENT

Les départements de **l'Aude, du Lot et de la Lozère** sont toujours dépourvus de préposé.

Dans l'Aveyron, le Procureur de la République a donné un avis favorable pour l'agrément d'un nouveau préposé au CH de Rodez.

Dans l'Hérault, une démarche a été entreprise par la DDCS auprès des préposés d'établissement :

Dans le cadre des Objectifs Nationaux d'Inspection Contrôle et suite à l'article 9 de la loi n° 2019-22 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice impactant l'organisation financière des préposés d'établissement, la DDCS de l'Hérault a décidé de mettre en place une démarche globale permettant de réaliser un état des lieux de l'activité des préposés sur le département ; la démarche prévoit deux formats d'échanges :

- Une visite de la DDCS dans chaque service préposés (deux visites ont été réalisées, les suivantes seront programmées en 2021).

- Un questionnaire d'auto-évaluation à compléter par l'ensemble des préposés. Ces questionnaires ont tous été complétés et adressés à la DDCS. Une synthèse est en cours de rédaction et sera adressée à l'ensemble des professionnels, des directeurs d'établissements et à la DRCS. Une restitution orale est prévue.

Les objectifs sont les suivants :

- 1) Faire un état des lieux de l'organisation et du fonctionnement des préposés du département de l'Hérault.
- 2) Identifier les modalités de mise en œuvre de la réforme du financement et les difficultés rencontrées.
- 3) Vérifier le respect des lois et des règlements et les conditions d'exercice des mesures de protection judiciaire exercées par le préposé.
- 4) Identifier les besoins des professionnels de l'Hérault.

Dans les Pyrénées-Orientales, sur 3 préposés agréés sur le département, (2 hôpital de Thuir+1 hôpital de Perpignan), une est en arrêt depuis son agrément (juillet 2020).

Les préposés du département représentent : 1,5 ETP et supportent une activité importante :
- Hôpital de Thuir (1 préposé en activité) : 61 mesures (dont seulement la moitié en établissement) - Hôpital de Perpignan (1 préposé - ETP 50 %) : 24 mesures
- En octobre 2020, l'EHPAD Saint-Laurent de CERDANS a souhaité connaître les modalités de création d'un poste de préposé, sans réponse à ce jour de la part de l'établissement.

La DGCS a informé de la publication prochaine d'un statut des préposés d'établissement.

- **Co-construire la politique régionale de protection**

- ⇒ **Réunions d'échanges, actions de communication**

La crise sanitaire a bouleversé les modes de travail dans l'ensemble des départements, mais les DDCS/PP ont joué leur rôle de référent, en relayant auprès des mandataires judiciaires l'ensemble des informations transmises par la DGCS concernant l'épidémie de COVID-19.

En Haute-Garonne, durant la crise et plus particulièrement pendant le 1er confinement, tous les opérateurs de la protection des majeurs ont été informés en temps réel de la localisation des points de distribution alimentaire, des permanences de soin et des consultations santé. Les problématiques remontées par les professionnels sur les difficultés que rencontraient les majeurs protégés au quotidien ont été transmises à la cellule de crise hebdomadaire de la préfecture et ont pu être prises en compte. Pendant le confinement, tous les Mi ont été destinataires d'une autorisation de déplacement signée par le DD.

Dans le Gard, durant la crise, des réunions téléphoniques hebdomadaires réunissant les services et la fédération des mandataires individuels du Gard ont été organisées toutes les semaines de mars à mai 2020.

Dans le Gers, il était prévu une formation RGPD et une réunion bilan qui n'ont pu avoir lieu compte tenu de la situation sanitaire ;

En Lozère, une journée de la cohésion sociale permettant de mieux faire connaître les contours et limites de l'action des professionnels du secteur tutélaire auprès des professionnels du territoire a été programmée. Elle a dû être annulée du fait de la crise sanitaire. Quatre réunions s'étaient tenues avec l'ensemble des professionnels du secteur afin de co-construire l'organisation de cette journée.

L'UDAF 48 et l'UDAF 12, en lien avec l'UNAF, élaboré un document précisant les durées d'archivage des différents documents.

Dans les Hautes-Pyrénées, des réunions organisées par l'APIM ont pu avoir lieu.

Dans le Tarn, organisation d'une information sur la communication non violente et d'une réunion avec les juges du contentieux de la protection afin de préciser leurs attentes et diffuser ces informations aux mandataires ;

Dans l'Hérault, en raison de l'arrivée d'une nouvelle inspectrice en 2020, une visite sur l'ensemble des SMJPM était prévue. Une seule a pu se réaliser en raison du contexte sanitaire particulier. De la même manière deux visites ont été réalisées auprès de deux services préposés (Montpellier et Béziers) sans que les suivantes puissent être maintenues. Concernant les mandataires individuels, plusieurs rencontres ont été organisées entre la DDCS et les mandataires : Une première auprès du bureau de l'association des MJPMI de l'Hérault. Une deuxième auprès de l'intégralité des MJPMI adhérant à l'association, permettant une présentation et un rappel sur différentes thématiques à la demande des mandataires (compétences DDCS, inspection, contrôle Financier, AAC, financement, assistant tutélaire). Une troisième rencontre a permis une présentation détaillée de l'inspection et de son contenu aux mandataires individuels à la demande de l'AMJI.

⇒ **Renforcement du partenariat institutionnel**

Partenariat avec les services de la Justice :

- La qualité des relations avec les **juges des contentieux de la protection** est à souligner dans l'ensemble des départements. Toutefois, les DDCS/PP souhaitent que ces échanges soient facilités, plus fluides et plus réguliers.

Dialogue partagé avec le Conseil Départemental , la MSA et la CAF :

En Lozère, suite à la réunion départementale du schéma en juin 2020, des échanges ont eu lieu entre la DDCSPP et le **Conseil Départemental** afin de favoriser la communication entre les travailleurs sociaux et les mandataires : Suite à ces échanges, la direction des solidarités sociales a organisé le 13/10/20 une réunion entre les directions des services mandataires afin de définir des démarches de coordination entre les 5 maisons départementales de la Solidarité et les mandataires salariés des services. Il a été décidé de favoriser les rencontres entre les mandataires et les travailleurs sociaux. De plus, un document écrit est en cours de rédaction afin de préciser les missions des mandataires par rapport aux travailleurs sociaux de secteur.

Le même type de réunion sera organisé pour les mandataires individuels.

Dans le Tarn et Garonne, la réunion prévue avec le Conseil Départemental, les MJPM, les DPF et la MDPH sera reportée en 2021.

La DDCSPP du Lot doit organiser une rencontre avec le Conseil Départemental et les services de la justice pour le développement des MASP et des MAJ.

Dans l'ensemble, peu de départements travaillent en concertation avec les services du Conseil Départemental lors de l'étude des documents budgétaires des services mandataires. Conseil Départemental. Toutefois, **en Lozère**, une réunion budgétaire est organisée annuellement avec les services de la CCSS et la MSA.

En Haute-Garonne, le partenariat avec la CPAM qui permet de raccourcir les délais de traitement des dossiers des majeurs, permet également aux mandataires judiciaires de recourir à une offre de service prenant en compte la formation des mandataires, la participation aux réunions du réseau de l'accès aux droits et aux soins, l'accès aux bilans de santé des personnes protégées et de créer un lien avec des interlocuteurs privilégiés pour lutter contre le renoncement aux soins.

Dans les Hautes-Pyrénées, l'avis écrit de la **CAF** est transmis sur le BP en amont du dialogue de gestion.

Si l'ensemble des mandataires judiciaires et des délégués aux prestations familiales n'ont pas identifié d'interlocuteur **CAF**, la difficulté est bien plus grande avec les services de la **MSA**. Les échanges parfois ou souvent laborieux avec ces deux services sont parfois ressentis comme des freins à l'exercice des droits (dans un département, le délai de traitement des allocations logement est d'environ 3 mois).

Les propositions d'un espace dédié aux mandataires et aux délégués au sein de la CAF et de la MSA, avec identifiant et code d'accès, ainsi que la connaissance de la ligne téléphonique du référent chargé du traitement des dossiers sont formulées par plusieurs professionnels.

Les mandataires judiciaires rencontrent également des difficultés avec les organismes bancaires, notamment pour les délais d'ouverture de comptes.

- **Améliorer la qualité de la prise en charge**

L'analyse des évaluations externes et internes se poursuit en DDCS/PP.

Les échanges de pratiques ont été perturbés par la crise sanitaire. Toutefois, **Sur les 13 départements**, les fédérations ont organisé pour leurs adhérents des réunions d'échanges de pratiques, d'information....

Hors fédérations, les mandataires se sont rencontrés également autour de différentes thématiques professionnelles. **Dans l'Aude**, les journées portes ouvertes de la protection judiciaire des majeurs ont réuni une centaine de partenaires.

⇒ Inspections et contrôles réalisés :

Le programme de contrôle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs a été reconduit pour trois ans (2018-2020).

Ce programme a été un levier important de mobilisation pour le contrôle de l'activité des mandataires judiciaires à la protection des majeurs. Entre 2013 et 2019, 40 % environ des mandataires habilités ont été contrôlés.

Ces contrôles ont été ciblés sur les catégories de MJPM les moins contrôlées : mandataires individuels (MI) et préposés ou sur les opérateurs ayant fait l'objet de signalements récurrents.

Au niveau de la MRIICE Occitanie, des outils de suivi des contrôles ont été développés depuis trois ans (rapports et grilles simplifiées pour les MI, les préposés et dans certains cas pour les services). Ces documents élaborés en référence aux guides de contrôles nationaux, ont aidé à la simplification des procédures, ce qui a favorisé la montée en charge des contrôles dans la région Occitanie, ces trois dernières années.

Des directions départementales ont, par ailleurs, retravaillé certains de ces documents pour les adapter et ont amélioré leur mise en place (**Hérault et Gard** notamment).

Dans le cadre de la crise sanitaire 2020, un questionnaire a, en outre, été créé pour faciliter des contrôles partiellement dématérialisés en direction des MI. La transmission de ce questionnaire à renseigner par les mandataires a été le plus souvent complétée par un entretien avec la mission d'inspection selon une procédure allégée (entretien en audioconférence ou en visioconférence au retour du questionnaire). Des modifications ont été apportées à ce document en fonction des attendus locaux (notamment pour le **Gard**).

En raison de la crise sanitaire et de la mise en place de l'état d'urgence consécutif, le programme de contrôle des mandataires individuels et des préposés d'établissement a été reporté dans un premier temps au deuxième semestre 2020. Les contrôles ont ensuite été réduits en nombres du fait de la mise en place d'une seconde période de confinement qui ne favorisait pas ce type d'intervention.

- **mandataires individuels :**

Trois contrôles ont été effectués sur place ; 6 contrôles dématérialisés, tout ou en partie, ont été réalisés dans **l'Aude, le Lot et le Gard** : soit au total 9 interventions.

Trois contrôles ont été réalisés sur place par la DDCS de **l'Hérault** dont un va aboutir à un retrait d'agrément.

Six contrôles ont été effectués dans les départements de **l'Aude, du Lot et du Gard** soit par audio conférence (2), soit sur la base d'une rencontre limitée dans sa durée (1 heure environ) réalisée au domicile professionnel du MI (1 cas), ou à la DDCSPP (1 cas), ou par le exploitation d'un questionnaire adressé au MI.

Ces investigations moins intrusives ont cependant permis d'évaluer le service rendu par le mandataire. Elles ont ainsi relevé des hiatus par rapport à la réglementation et repéré des pratiques à améliorer qui ont fait l'objet de prescriptions et de suivis en cours.

L'exploitation du questionnaire a facilité dans tous les cas le déroulement des contrôles qui se sont avérés bien ciblés quant à leurs objectifs.

En outre, les mandataires ont chaque fois souligné l'intérêt de remplir préalablement ce questionnaire qui leur permet de présenter leur pratique de façon claire et de mieux saisir les objectifs de la mission. De plus, il semblerait que ce travail préalable améliore l'acceptabilité du contrôle par le MI.

Bilan qualitatif des contrôles effectués auprès des MI:

Sur un échantillon réduit cette année, les problématiques soulevées rejoignent des problématiques rencontrées les années précédentes dans le cadre des contrôles :

- **Les DIPM restent parfois à mettre en place ou leur pratique à valoriser.**
- **La traçabilité des visites reste à renforcer voir à mettre en place.**
- **Les visites des personnes protégées, dans les EHPAD notamment, sont souvent très espacées ; Elles sont parfois remplacées par des contacts avec la direction de l'établissement ou avec des cadres soignants.**
- **Les procédures sont peu formalisées.**
- **Problème de prise en compte de la RGPD et de sécurisation de l'accès informatique.**
- **Clarification nécessaire des liens de travail entre le mandataire et son secrétariat quand il y recourt.**

- **Préposés d'établissement :**

Pour le suivi des préposés d'établissement, deux départements prévoyaient d'intervenir sur ce secteur, soit 9 contrôles envisagés.

La DDCS de l'**Hérault** avait prévu la mise en place d'une démarche en 4 étapes l'ensemble des préposés du département était concerné :

- 1) Une visite auprès de l'ensemble des préposés d'établissement, sur leur lieu d'exercice,
- 2) Une grille d'auto évaluation adressée à l'ensemble des préposés d'établissement du département.
- 3) Suite aux constats dressés une inspection pouvait être réalisée sur le dernier trimestre 2020.
- 4) Une réunion regroupant l'ensemble des préposés du département avait initialement été prévue afin d'exposer les conclusions de évaluation et proposer des réponses adaptées aux besoins repérés.

Les questionnaires ont bien été transmis aux établissements; 5 auto- évaluations ont ainsi été exploitées. Un bilan sur le fond de la démarche sera effectué par la DDCS 34.

En Haute – Garonne ,2 des 3 préposés en poste avaient été évalués en 2019, le suivi d'un contrôle problématique a été poursuivi en 2020. Toutefois la réalisation de nouvelles investigations a été repoussée.

- **Services mandataires :**

Deux contrôles ont été réalisés sur place dans le **Tarn-et- Garonne et en Lozère**.

Un premier contrôle a été effectué au mois de février dans le Tarn-et -Garonne dont les conclusions ont été rendues. Le contrôle en Lozère a été réalisé au mois d'Octobre, les conclusions sont en cours de signature.

Bilan qualitatif provisoire des contrôles effectués auprès des services :

Ils recourent également des constatations relevées lors de précédents contrôles :

- **Sécurisation des données et contrôle interne globalement satisfaisants**
- **Procédure de gestion interne des événements indésirables à améliorer**
- **RGPB mise en place ou en cours**
- **Les modes de questionnement et de participation des usagers est en place. Mais généralement, l'intervention d'une ingénierie de qualité permet de mieux suivre et d'évaluer la satisfaction des usagers et de favoriser leur participation à la vie du service. Une des deux structures était particulièrement performante sur ces sujets.**
- **Clarification de problèmes organisationnels selon le service**
- **Renforcement nécessaire de la traçabilité des visites et renforcement de leur fréquence notamment en établissement dans tous les cas**
- **Problèmes d'aménagement des locaux plus ou moins important selon le cas.**

A noter qu'un des deux services contrôlés souhaitait rédiger un CPOM : le contrôle le concernant a permis de faire le point sur les domaines performant auquel il fait référence dans sa prise en charge et ceux à améliorer et à développer. Les jalons sur les objectifs partagés et la programmation correspondante ont pu ainsi être posés.

Du fait de la crise liée au COVID 19, la réalisation des contrôles n'a pu être assurée cette année dans sa totalité.

Le nombre de contrôles réalisés en 2020 s'établit donc comme suit :

- ▶ **services : 2 contrôles réalisés in situ** en Tarn et Garonne et en Lozère
- ▶ **mandataires individuels : 3 contrôles ont été effectués dans l'Hérault, 6 contrôles ont été réalisés par voie de questionnaire, entretiens directs ou par voie dématérialisée (concernant l'Aude, du Lot et du Gard) ; soit au total 9 missions effectués.**
- ▶ **préposés : 5 par envois de questionnaire dans l'Hérault et 1 contre-visite en Haute - Garonne.**

Alors qu'au niveau national, tout comme au niveau régional, les modalités de reconnaissance de la capacité juridique pleine et entière des personnes handicapées sont étudiées au travers notamment de l'écoute et de la prise en compte de la volonté de la personne sous mesure de protection, de façon générale, quelque soit l'opérateur questionné au cours des différents contrôles réalisés (MI, service, préposé), la régularité des visites aux majeurs protégés est souvent insuffisante et la teneur de leur déroulé ne fait pas l'objet de procédures. Les opérateurs arguent à ce sujet du vide juridique sur l'encadrement des pratiques et la fréquence minimale des visites à assurer qui n'est pas établie.

⇒ **Signalement des événements indésirables :**

6 DDCS/PP sur 13 reçoivent les signalements d'événements indésirables.

En Haute-Garonne, 19 signalements ont été effectués en 2020 provenant des services, des familles des majeurs protégés et de l'ARS . Ces signalements peuvent donner lieu selon les cas à la saisine des services de la Justice ou d'autres services de l'Etat. 60% de signalements reçus portaient sur des phénomènes de violence auxquels ont dû faire face les services avec à l'origine des ruptures de traitement médicaux qui ont dégradé la qualité des relations entre le MJPM et le majeur protégé.

Mais les mandataires individuels restent très peu mobilisés sur la question des signalements.

Un travail est en cours pour élaborer une fiche de signalement qui leur permettrait de mieux répondre à cette attente ; le service de protection des majeurs de la DDCS a intégré le Pôle de lutte contre l'habitat indigne, ce qui permet de faire le lien avec les acteurs de protection des majeurs sur des situations individuelles. Le lien est fait avec l'ARS autour de situations problématiques constatés par le pôle de gestion des alertes sanitaires.

Dans l'Hérault, une des difficultés rencontrée sur le département est également l'absence de respect de l'obligation de signalement de la part des mandataires individuels et de certains services préposés. Cela a eu pour conséquence de retarder le traitement de situations complexes, mettant en grande difficulté les personnes protégées.

Cette augmentation de situations complexes va de pair avec une articulation insuffisante des acteurs concernés afin de pouvoir accompagner au mieux ces situations.

Les juges ont également fait le constat de situations de plus en plus complexes et des difficultés d'octroyer les mesures aux professionnels. De fait, certaines mesures font l'objet de plusieurs transferts. La DDCS de l'Hérault, travaille sur un projet de «commission cas complexe», pluridisciplinaire, permettant d'agir aussi bien de manière préventive à l'aide de l'orientation des juges que de manière curative afin de permettre aux professionnels concernés un appui et de trouver des solutions articulées.

Un état des lieux ayant été réalisé, le début de l'année 2021 sera consacré à l'échange avec les services mandataires, les préposés, les juges et les mandataires individuels.

⇒ **Travaux au niveau régional :**

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de la prise en charge, la DRCS, en partenariat avec le CREAI-ORS Occitanie, met en place une journée de sensibilisation au DIPM dans chaque département. Dans le contexte de crise sanitaire, ces journées ont pu avoir lieu dans le **Gers, l'Aude et les Pyrénées-Orientales**, et partiellement dans **l'Hérault, le Gard et la Haute-Garonne**. Les journées initialement programmées sur l'ensemble des départements sont reportées au 2ème semestre 2021 en fonction de l'évolution de la crise sanitaire. Au total, 241 mandataires devraient avoir suivi ces journées qui ont pour objet de donner du sens à l'utilisation de ce document obligatoire, mais souvent décrié.

Pour la dernière année de validité de ce Schéma, une étude sur la portée de la mesure judiciaire d'accompagnement à la gestion du budget familial (MJAGBF) et son développement en Occitanie sera réalisée.

- **Renforcement de la participation des usagers :**

La plupart des services mandataires recueillent l'expression des usagers vis des questionnaires de satisfaction ou des groupes d'expression.

Dans l'Aude, un service mandataire a créé un site internet qui donne la possibilité aux personnes protégées de contacter le service, tout en mettant à leur disposition une documentation adaptée.

Le Conseil des Usagers s'est réuni 4 fois en 2020 et a adressé le 3ème numéro de son journal à l'ensemble des personnes protégées.

Dans les Hautes-Pyrénées, le service ayant mis en place le questionnaire d'évaluation s'interroge sur sa perfectibilité, au vu du peu de réponses obtenues.

Les échanges des mandataires avec les majeurs protégés durant cette période particulière ont fait ressortir une grande tristesse et un grand désarroi chez personnes protégées durant le confinement, difficilement accepté notamment par les personnes présentant des troubles psychiatriques.

- **Renforcer la participation des familles à la protection d'un des leurs et diminuer le recours subsidiaire aux MJPM**

L'enveloppe spécifique destinée au développement de l'Information et du soutien aux tuteurs familiaux (ISTF) a permis de conforter la délivrance de cette information depuis plusieurs années. Pour certains mandataires, le développement de cette action dépendrait de l'obtention de nouveaux crédits.

Sur le site régional d'information Tutelle Occitanie, www.tutelle-occitanie.fr, une forte hausse du nombre de visiteurs a été constatée, avec plus de 3 fois plus de visiteurs entre janvier et juin 2020 par rapport à janvier - juin 2019, et pratiquement 6 fois plus en juin 2020 par rapport à juin 2019.

Par contre, le nombre de pages vues par personne et la durée des sessions est en baisse.

Pour accroître la visibilité du site et sa fréquentation, il apparaît nécessaire d'une part, d'en densifier le contenu et l'animation via la récupération des nouvelles actions menées en région, et d'autre part, de relayer l'existence de ce site auprès des services de justice.

En parallèle de cette action de soutien aux tuteurs familiaux et de façon plus large, certains mandataires judiciaires soulèvent l'intérêt pour les juges qu'il y aurait à mettre en relation toute famille en difficulté avec toute association (délivrante éventuellement l'ISTF) qui pourrait leur venir en aide.

- **Soutenir le développement de la mesure d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF)**

Dans l'Ariège, une action de sensibilisation des travailleurs sociaux sur la pertinence de la mesure MJAGBF a été réalisée ; Malgré ce, la saisine du Juge des Enfants est rare, sauf lorsque la situation est déjà fortement dégradée. Une analyse des besoins au niveau départemental est sollicitée par un service avec l'ensemble des partenaires (CAPPEX, commission de surendettement...).

Dans l'Aude, la DDCS/PP ne peut que constater le manque de recours aux DPF.

Dans l'Aveyron, l'UDAF a participé aux travaux d'élaboration du schéma départemental Enfance Famille, autour de la thématique «élaborer une charte commune et recenser les partenariats ». **La DDCS du Gard** doit également s'investir dans cette démarche.

Dans le Gard, au vu de l'augmentation constante de l'activité, une réunion entre les juges des enfants, la CAF, la MSA, le CD et la DDCS sera organisée le mercredi 31 mars afin d'évaluer les besoins et d'étudier la pertinence de lancer ou pas un appel à projet afin d'augmenter les capacités de ce dispositif.

Cette activité importante dans le Gard est liée à la mobilisation des magistrats et des services du conseil départemental (Aide sociale à l'enfance).

En Lozère, le nombre de mesures est en baisse. Les services du Conseil Départemental s'emploient à développer le recours à ce type de mesures qui répond à un réel besoin sur le territoire. Ce sujet avait été évoqué lors des réunions annuelles de bilan en 2018 et 2019 ;

Dans les Pyrénées-Orientales, le volume d'activité de service DPF de l'UDAF66 est en augmentation depuis 2019.

L'objectif fixé est de 57 mesures (+16,33%) ce qui semble en accord avec la progression d'activité observée en 2019.

Des dialogues de gestion vont être menés avec les services et la CAF.

Dans l'Hérault, depuis 2010, l'UDAF 34 sollicite le Conseil départemental pour que soit mise en place la MAESF qui peut par la suite déboucher sur une MJAGBF. Le service CSEB a initié à plusieurs reprises des informations collectives auprès des professionnels. Il y a 2 ans, une réunion avec les représentants du Conseil Départemental et des magistrats, avait abouti à une proposition du Département de formaliser dans les notes d'information à destination des magistrats, les observations sur les difficultés budgétaires des familles.

Dans les Pyrénées-Orientales, l'AESF n'existe à ce jour qu'à titre expérimental sur Perpignan.

V. PERSPECTIVES

Au niveau national, la DGCS confirme que l'outil « e.MJPM » et le site national concernant l'ISTF devraient être opérationnels en 2021.

L'expérimentation d'une carte professionnelle pour les mandataires judiciaires va être prochainement généralisée.

Le statut des préposés d'établissement, tout comme la requalification de la formation de mandataire judiciaire en niveau Master 2 est en cours de validation.

Enfin, le groupe de travail ministériel poursuit sa réflexion autour de la charte de déontologie des mandataires judiciaires.

Au niveau régional, les journées de sensibilisation au DIPM n'ayant pu être réalisées au cours de l'année 2020 en raison du confinement se poursuivent sur le premier trimestre 2021.

L'étude régionale sur la MJAGBF qui sera réalisée en cours d'année, devrait permettre d'améliorer le recours à cette mesure d'assistance éducative.

Au-delà de ces actions, les modalités de renouvellement du Schéma pour une nouvelle période de 5 ans sont à l'étude.