

Depuis 1992, AssTRA s'engage auprès  
des Personnes Protégées dans le respect  
de leur autonomie et leur dignité.

Chaque  
Personne Protégée  
est singulière  
et unique.



[www.asstra.fr](http://www.asstra.fr)

PROTECTION BIENVEILLANCE  
DISPONIBILITÉ ASSISTANCE  
NEUTRALITÉ SOLIDARITÉ  
RESPECT ADAPTATION AUTONOMIE  
REPRÉSENTATION ÉQUIPE  
AVENTURE HUMAINE PROXIMITÉ  
EMPATHIE CONSEIL SINGULARITÉ

## PROJET DE SERVICE

2024 - 2028

## REMERCIEMENTS

10 réunions organisées sur les trois sites de l'AssTRA ont permis d'associer et recueillir la vision des professionnels sur l'exercice de leur métier et l'accompagnement des personnes protégées.

Cela représente 16 salariés (assistantes mandataires, mandataires et responsables de site) qui ont participé aux réflexions ayant permis la rédaction de ce projet, soit le tiers de l'effectif actuel de l'association.

Une cinquantaine de personnes protégées ont été consultées quant à elles via une enquête à l'été 2024. Elle a été menée par téléphone et en ligne et concernait les 3 sites.

Leurs réflexions et analyses apparaissent en filigrane tout au long du projet.

Merci à chacun pour la contribution qu'il a apporté à sa rédaction.



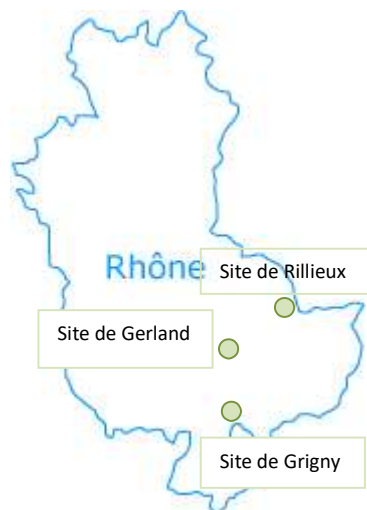
## Table des matières

1.	L'histoire du service mandataire et ses valeurs.....	4
2.	Le cadre d'intervention.....	5
3.	Les valeurs de l'AssTRA.....	6
3.1.	L'éthique et la bientraitance.....	7
3.2.	Le respect des personnes dans leurs libertés fondamentales et leur dignité.....	7
3.3.	L'autonomie et le développement du pouvoir d'agir.....	7
3.4.	Le "faire ensemble" .....	8
3.5.	La proximité .....	8
3.6.	La disponibilité.....	8
4.	Les personnes bénéficiant d'une mesure de protection.....	9
5.	Les missions de l'AssTRA et son organisation.....	10
5.1.	Les missions de l'AssTRA.....	10
5.1.1.	La protection des biens.....	10
5.1.2.	La protection des personnes.....	12
5.1.3.	La promotion des droits.....	13
5.1.4.	Le DPA : Outil de promotion de l'autonomie de la personne protégée.....	13
5.1.5.	L'ISTF (Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux).....	15
5.2.	L'organisation, la continuité et la cohérence de l'accompagnement.....	16
5.2.1.	Le management et le soutien des professionnels.....	16
5.2.2.	Les ressources humaines.....	16
5.2.3.	Les moyens matériels : locaux, équipements informatiques.....	19
5.2.4.	Les Moyens financiers.....	20
6.	Les partenariats.....	21
7.	La participation des personnes protégées.....	22
8.	La démarche d'amélioration continue de la qualité.....	23
9.	Les objectifs d'amélioration.....	24

## 1. L'histoire du service mandataire et ses valeurs

L'AssTRA est issue de l'association l'Orangerie, créée en 1985, CHRS ayant pour mission la réinsertion de personnes sans logement par le travail.

Les mesures de protection gérées par cet établissement sont transférées à l'AssTRA lors de sa création en 1992. Pour les mettre en œuvre, deux équipes sont alors constituées, situées respectivement à Lyon 4e et Oullins.



Une troisième antenne est créée en 2001 sur Grigny pour répondre aux besoins du sud du département du Rhône.

En 2006 l'équipe de la Croix-Rousse déménage, avec le siège, dans les locaux acquis par l'association à Rillieux-la-Pape.

En 2021 l'équipe d'Oullins emménage dans de nouveaux locaux également acheté par l'association situés à Lyon – Gerland.

En effet, l'AssTRA a fait le choix d'une organisation répartie sur l'ensemble du département. Ainsi ce sont 3 antennes qui sont implantées sur le territoire.

Les valeurs et les orientations sont portées par un conseil d'administration investi et dynamique (cf. projet association en annexe 1) qui travaille au développement de l'association.

Dans le cadre de l'organisation des 30 ans de l'association, les professionnels ont été sollicités pour proposer les mots-clés qui représentaient pour eux le mieux leur mission (repris en page de garde) :



Afin de mener à bien sa mission, l'AssTRA fait le choix de s'investir dans des instances dont le but est de valoriser tant les personnes accompagnées que les professionnels qui œuvrent pour la défense de leurs droits et la promotion de ce secteur méconnu.

Elle est ainsi adhérente de l'UTRA PJM (Union Territoriale Regroupant des Associations pour la Protection Juridique des Majeurs), de la FNAT (Fédération Nationale des Associations Tutélaires) et de Nexem (organisation professionnelle représentant les employeurs du secteur).

La Direction siège également au conseil d'administration de la FNAT et a intégré le Groupe de Réflexion Ethique de la FNAT (GREF) au sein de la commission Ethique.

## 2. Le cadre d'intervention

L'AssTRA est agréée pour exercer 1 260 mesures de protection juridique des majeurs, à savoir principalement des tutelles, curatelles et sauvegardes de justice.

Issues initialement de la **loi du 3 janvier 1968**, les missions de l'association se sont progressivement transformées avec les évolutions successives des textes du secteur visant à améliorer la protection des adultes vulnérables tout en garantissant le respect de leurs droits.

Ainsi, depuis la **loi du 5 mars 2007** portant réforme de la protection juridique des majeurs, l'association devient un Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (SMJPM). Il en découle :

L'obligation de **formation** pour les délégués mandataires qui doivent obtenir un Certificat National de Compétence (CNC), désormais remplacé par une Licence professionnelle en cours de mise en place auprès des organismes de formation

La nécessaire **altération** des facultés, médicalement constatée et réévaluée régulièrement

La protection des biens, mais aussi des **personnes**

L'**audition** de la personne par le juge et le recueil de son **consentement** lors des décisions personnelles la concernant

Un système de **financement** adapté

L'articulation de la mesure de protection autour de trois principes fondamentaux : **nécessité, subsidiarité et proportionnalité**.  
La **promotion de l'autonomie** est en outre intégrée dans le préambule de la loi

L'intégration au secteur social implique également le respect de la **loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale qui replace la personne accompagnée au cœur du dispositif. Cela se traduit par :

La promotion des **droits** des bénéficiaires (charte des droits et libertés de la personne protégée)

Le respect de la **dignité** de la personne, de son **intégrité**, de sa **vie privée**, de son **intimité** et de sa **sécurité**

La mise en place d'une **démarche qualité** et l'évaluation du service tous les 5 ans par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé

L'élaboration d'un **projet** individuel d'accompagnement (Document Individuel de Protection des Majeurs)

La remise d'un **livret d'accueil** / règlement de fonctionnement aux personnes nouvellement sous mesure de protection

L'instauration d'une forme de **participation** des usagers (Groupes d'expression, enquêtes de satisfaction, ...)

Enfin la **loi du 9 mars 2019** de programmation et de réforme pour la justice vient renforcer l'autonomie des personnes protégées et les remettre au centre des décisions qui les concernent, quel que soit leur mesure de protection.

L'évolution des textes législatifs conduit à un changement de pratique des professionnels :



C'est dans ce cadre que les professionnels de l'AssTRA exercent les 1 260 mesures de protection qui leur sont confiées par le juge du contentieux de la protection du département du Rhône et adaptent leur accompagnement en fonction du type :

<b>SAUVEGARDE DE JUSTICE</b>	Mesure provisoire et de courte durée permettant la représentation de la personne pour accomplir <b>certains actes</b> déterminés par le juge. La personne <b>conserve l'exercice de ses droits</b> . Seuls les actes pouvant nuire à ses intérêts peuvent être modifiés ou annulés.		
<b>CURATELLE</b>	Permet de protéger la personne qui, tout en pouvant continuer à agir pour elle-même, a besoin d'être <b>conseillée ou assistée</b> de manière continue dans les actes de la vie civile.  🏠 <b>3 degrés d'accompagnement</b>	<b>CURATELLE SIMPLE</b>	Permet à la personne d'accomplir seule les actes de gestion courante (actes d'administration), le curateur ne l'assistant que pour les actes de disposition.
		<b>CURATELLE RENFORCÉE AUX BIENS ET/OU À LA PERSONNE</b>	Le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses.
		<b>CURATELLE AMÉNAGÉE</b>	Permet au juge d'énumérer les actes que la personne peut faire seule ou non et s'adapter ainsi à ses capacités.
<b>TUTELLE AUX BIENS ET/OU À LA PERSONNE</b>	Permet de protéger la personne et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses intérêts. Il s'agit de la <b>représenter</b> dans les actes de la vie civile. Elle prend cependant les décisions relatives à elle-même si son état le permet.		
<b>MANDAT DE PROTECTION FUTURE</b>	Permet à la personne d'organiser pour le futur sa protection ainsi que celle de ses biens, pour le cas où elle ne serait plus en capacité de le faire elle-même.		

### 3. Les valeurs de l'AssTRA

L'activité de l'AssTRA s'inscrit dans le cadre des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'HAS, et plus particulièrement celles relatives à la [bientraitance](#), au [projet personnalisé](#), au [questionnement éthique](#), à la [participation des Personnes Protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique](#) et au [soutien de l'engagement des usagers](#).

Elle a en outre défini, avec les professionnels, les valeurs sur lesquelles elle fonde son action.

### **3.1. L'éthique et la bientraitance**

L'AssTRA défend depuis de nombreuses années le principe selon lequel le travail collectif autour des situations et des pratiques est garant de la bientraitance et du respect de la parole de l'usager. Cela se concrétise par le binôme DMJPM / assistant(e) organisé autour de chaque Personne Protégée, des supervisions réalisées par les responsables de site avec chaque DMJPM, des groupes d'analyse de la pratique ainsi que par divers groupes de travail organisés en interne.

La bientraitance et l'éthique guident l'action des professionnels, elles sont très souvent au cœur de échanges, cependant la référence qui y est faite est rarement formalisée.



Il s'agit d'un point à améliorer pour rendre visible la réflexion éthique menée au quotidien.

### **3.2. Le respect des personnes dans leurs libertés fondamentales et leur dignité**

L'AssTRA œuvre pour que la personne protégée soit respectée dans sa complexité et sa dignité en préservant notamment son droit à l'intimité et en respectant la confidentialité de sa correspondance privée.

Les professionnels s'adaptent à chaque individu et ne permettent l'immixtion dans sa vie privée que dans le strict cadre de la loi en veillant à lui laisser le libre choix de ses relations personnelles. La charte des droits et libertés de la personne protégée (cf. annexe 2) rappelle ces principes. L'AssTRA a d'ailleurs souhaité mettre en place une plaquette (cf. annexe 3) permettant de mieux informer les personnes sur leurs droits, ainsi que leur entourage.

En outre, chaque personne protégée reçoit une information adaptée et accessible sur ses droits et devoirs et sur l'organisation du service dont elle dépend (cf. livret d'accueil FALC, annexe 4).

### **3.3. L'autonomie et le développement du pouvoir d'agir**

Le maintien de l'autonomie de la personne et le développement de son pouvoir d'agir (DPA) lorsque c'est possible est systématiquement recherché par les professionnels de l'AssTRA.

Pour ce faire, l'association met en place différents leviers d'action, dans la limite des possibilités de chacun, afin de garantir une place centrale à la personne protégée dans l'exercice de sa mesure et dans le fonctionnement du service. Elle y est associée notamment à travers son DIPM, les enquêtes de satisfaction et les groupes d'expression des usagers organisés régulièrement.

Il s'agit de rendre la personne protégée actrice en la faisant participer, en prenant en compte ses capacités et les moyens à disposition, à sa vie administrative, financière et sociale. L'objectif in fine est de l'aider à « faire seule ».

La nomination d'une référente DPA depuis 2021 permet de structurer cette démarche et de soutenir les professionnels dans ce changement d'accompagnement et l'appropriation de nouvelles pratiques.



Il y a lieu de renforcer l'implication de la référente pour en faire bénéficier le plus grand nombre.

### **3.4. Le "faire ensemble"**

Cette valeur confirme la volonté individuelle, collective et institutionnelle de travailler en développant la dimension collective au sein des équipes et en relation permanente avec chaque personne protégée en fonction de ses capacités d'implication et de ses ressources. Il s'agit de reconnaître les compétences spécifiques de chacun et de les valoriser.

L'accompagnement de la personne protégée est non seulement une prise en charge administrative et financière, mais aussi une prise en compte de la globalité de son quotidien. L'idée d'accompagnement collectif induit que tout membre de l'équipe, quel que soit sa fonction participe activement à la mission de l'AssTRA dès lors qu'il est en relation avec les personnes protégées et/ou avec les DMJPM.

Le "faire ensemble" permet de sortir de la relation duale DMJPM / personne protégée en y associant l'ensemble des professionnels et si possible les partenaires.

### **3.5. La proximité**

La proximité géographique est une valeur essentielle de l'AssTRA depuis sa création et demeure un pilier fondamental pour demain, d'où l'implantation des trois sites au plus proche des lieux d'habitation des Personnes Protégées et non à proximité des tribunaux. Cela permet également d'identifier au mieux les professionnels du secteur et de favoriser le partenariat.

### **3.6. La disponibilité**

Être disponible c'est apporter une réponse à chaque demande formulée par les personnes protégées, celle-ci pouvant consister en un rendez-vous ultérieur s'il n'est pas possible de répondre dans l'instant. Ainsi, toute personne peut être accueillie sur site pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h) ou par téléphone cinq demi-journée par semaine.

Les rencontres sur rendez-vous (au bureau ou à domicile) sont privilégiées car elles permettent aux professionnels de préparer l'entretien et d'apporter une meilleure réponse à la personne.

Une réflexion est en cours au sujet de l'organisation des permanences téléphoniques pour améliorer notre disponibilité.

#### 4. Les personnes bénéficiant d'une mesure de protection

Type de mesure	2/3 de curatelles 1/3 de tutelles
Lieu de vie	70 % de personnes à domicile 30 % de personnes en établissement
Type de vulnérabilité	44 % ont des troubles psychiques 23 % ont des problématiques liées à l'âge 30 % sont en situation de handicap
Age	Plus de la moitié des personnes ont plus de 60 ans 18 % ont plus de 80 ans 7 % ont plus de 90 ans Les 3/5 des mesures nouvelles ont plus de 60 ans
Genre	46 % sont des femmes 54 % sont des hommes
Ancienneté des mesures	40 % sont sous mesure depuis moins de 5 ans 20 % sont sous mesure depuis 5 à 10 ans 40 % sont sous mesure depuis plus de 10 ans Durée moyenne d'une mesure : 9,8 ans
Situation familiale	90 % sont seules (célibataire, divorcée, veuve ou séparée)
Ressources	9 personnes sur 10 ont des revenus inférieurs ou égaux au SMIC 40 % d'entre elles ont des ressources inf. ou égales à l'AAH
Patrimoine	Seules 5 % des personnes ont du patrimoine financier et 3 % ont du patrimoine immobilier

A noter que sur les chiffres présentés ci-dessus, ceux concernant les types de vulnérabilité<sup>1</sup>, les ressources<sup>2</sup> et le patrimoine<sup>3</sup> sont issus de données nationales. Les autres correspondent à la population accompagnée par l'AssTRA. Une typologie plus précise figure en annexe 5.

Il est constaté dans la pratique une prévalence du handicap psychique avec des troubles de plus en plus graves, des difficultés d'accès aux soins et/ou des ruptures de soins, ainsi qu'un isolement social croissant

<sup>1</sup> Evaluation socio-économique de la protection juridique de majeurs par les mandataires professionnels – CITIZING - 2020

<sup>2</sup> Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs Auvergne – Rhône-Alpes 2024-2028

<sup>3</sup> Rapport CITIZING précité

(précarisation des situations et troubles psychiques) rendant difficile l'accès à un habitat digne, parfois en lien avec une rupture de droits ou un surendettement.

A noter également la mise en place de plus en plus tardive des mesures de protection en termes d'âge pour les personnes concernées, générant un travail important dans un temps court.

## 5. Les missions de l'AssTRA et son organisation

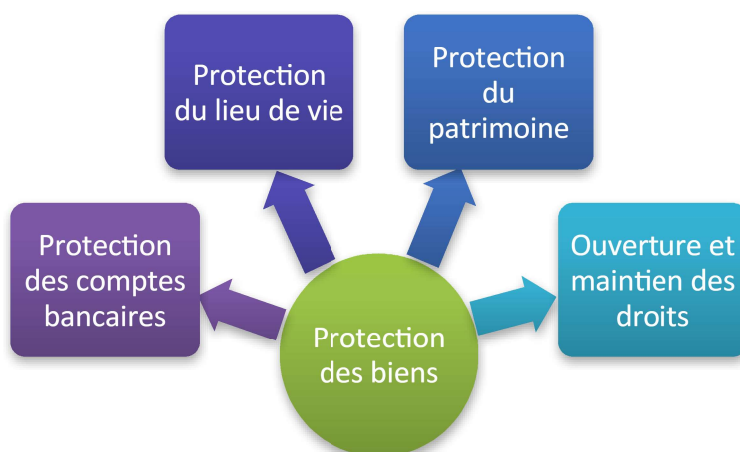
### 5.1. Les missions de l'AssTRA

Le mandataire, selon le mandat qui lui est donné par le juge, protège les biens et/ou la personne.

Son rôle est également de promouvoir ses droits. Dans cette optique, l'AssTRA propose une permanence DPA (Développement du Pouvoir d'agir) une fois par mois sur chaque site.

En complément, plusieurs salariés ont intégré le service ISTF (Information et Soutien au Tuteurs Familiaux) à destination des tuteurs familiaux.

#### 5.1.1. La protection des biens



La protection des biens concerne les ressources, les dettes éventuelles, l'ouverture des droits et les biens mobiliers et immobiliers. Les professionnels de l'AssTRA ont à cœur de favoriser l'autonomie de la personne tout au long de son accompagnement.

« L'ASSTRA m'accompagne sur la protection de mon argent personnel mais aussi pour des papiers administratifs et apprendre à remplir quelques documents administratifs si on a les capacités de le faire. » (enquête 2024)

« Elle gère une partie de mes finances, en me permettant de gérer le quotidien. » (enquête 2024)

## **La protection des comptes bancaires et des ressources de la personne**

Il s'agit d'une priorité lors de l'ouverture d'une mesure de protection. Le mandataire s'adapte au type de mesure (mandat spécial / mesure de fond), au contexte et au profil de la personne pour éviter de la mettre en difficulté en bloquant ses comptes.

Il s'assure également, au démarrage puis tout au long de la mesure, que tous les droits de la personne sont ouverts (CAF, retraite, MDPH, mutuelle, ...).

## **La protection de son lieu de vie**

Il s'agit également d'une priorité, tout au long de l'accompagnement de la personne. Le mandataire s'assure que le lieu de vie est sûr, assuré et que les entretiens obligatoires sont réalisés.

C'est également valable si la personne est en établissement. Dans ce cas, le rôle du DMJPM est de travailler en lien avec les professionnels qui accompagnent la personne et de vérifier ses conditions de vie.

## **La protection du patrimoine**

Elle commence par l'inventaire de patrimoine réalisé à l'ouverture par le mandataire qui lui permet de faire un état des lieux et repérer les urgences.

Lorsque la mesure est en place, elle se poursuit si possible par un travail avec la personne pour proposer la mise en place d'une épargne de précaution, puis par des placements financiers s'il y a lieu.

S'agissant du patrimoine immobilier, la priorité est la protection de la résidence principale de la personne.

Il est nécessaire également de gérer l'ensemble des biens immobiliers qu'elle détient pour éviter le risque d'appauvrissement de son patrimoine.

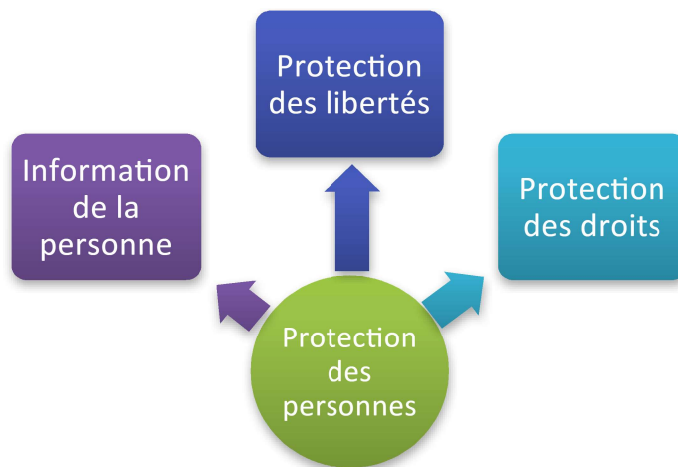


Cette mission est l'un des axes du présent projet, avec la mise en place d'un partenariat renforcé avec des interlocuteurs compétents.

Une convention a été signée en ce sens avec SOLIHA en décembre 2023 et une autre est en pourparlers avec Habitat et Humanisme.

Un inventaire du patrimoine immobilier détenu par les personnes protégées accompagnées par l'AssTRA est dressé, précisant les droits sur les biens et leur destination. Il sert de base pour travailler avec ces partenaires.

### 5.1.2. La protection des personnes



La protection de la personne correspond à la préservation de ses droits personnels. Cela implique d'**informer** la personne sur ses droits et libertés (cf. charte en Annexe 2).

L'AssTRA œuvre également à **protéger les libertés** de la personne, notamment en respectant ses choix et en faisant « avec elle » plutôt que « pour elle » et en tendant vers « l'aider à faire seul ».

Cela peut conduire à des situations où la personne s'expose à des conséquences négatives pour elle, notamment une expulsion en cas d'incurie. Il s'agit d'informer la personne de ce qu'elle risque mais pas d'agir sans son accord. C'est gérer les paradoxes entre liberté et sécurité, protection et autonomie.

Cela rejoint l'un des axes inscrits dans le schéma régional, relatif au respect effectif des droits de la personne :

« Le paradigme de la volonté et des préférences doit remplacer celui de l'intérêt supérieur. Il s'agit de reconnaître aux personnes protégées leurs droits, leur volonté et leurs préférences, y compris celui de prendre des risques ou de faire des erreurs » .

➡ Sur cette question, l'AssTRA œuvre depuis plusieurs années à la sensibilisation et l'information des partenaires et de l'environnement sur les droits des personnes protégées pour garantir leur effectivité. Il s'agit d'un travail de longue haleine nécessitant sans cesse d'y revenir (cf. ci-dessous).

Il est nécessaire de s'adapter aux spécificités, aux besoins et aux choix de chaque personne. Le mandataire s'assure le cas échéant de la mise en place et de la coordination du réseau autour de la

personne : assistant(e) social(e), aides à domicile, portage de repas, ... Il ne se substitue pas au droit commun mais collabore avec les partenaires existants et veille à leur articulation.


### **5.1.3. La promotion des droits**

Les mandataires constatent dans leur exercice quotidien les difficultés que rencontrent les personnes protégées pour exercer leurs droits seuls auprès du droit commun et la nécessité de les promouvoir en rappelant le cadre légal, les limites de la mesure et les possibilités d'action de la personne.

En effet, les partenaires ont tendance à se tourner vers le DMJPM alors même que la personne doit être sollicitée dès lors qu'elle est en capacité de s'exprimer, ce quelle que soit la mesure (consentement aux soins, droits à l'image, désignation d'une personne de confiance, signature du contrat de séjour en établissement, ...).

En outre, la mesure ne prive pas la personne de l'exercice de l'ensemble de ses droits. En curatelle, elle conserve la possibilité d'effectuer seule les démarches administratives.

C'est pourquoi depuis plusieurs années, l'AssTRA propose dans le cadre de l'ISTF (cf. infra), des réunions d'information aux partenaires.

 De manière complémentaire et parce qu'il semble compliqué de rencontrer chacun des acteurs gravitant autour de chacune des personnes protégées, l'AssTRA a le projet de mettre en place une nouvelle plaquette d'information axée sur les droits, à destination des partenaires, mais également des personnes protégées et de leur famille.

En effet, l'amélioration de l'information de la personne sur ses droits et sur leurs modalités d'exercice est également un axe de travail favorisant le développement de son pouvoir d'agir.

La mise en place de permanence DPA poursuit également ce but.

### **5.1.4. Le DPA : Outil de promotion de l'autonomie de la personne protégée**

Le DPA (Développement du Pouvoir d'Agir) permet d'accompagner les personnes protégées volontaires dans le maintien et le développement de leur autonomie, en fonction de leurs capacités et de leurs demandes. Il peut porter sur un projet ponctuel ou sur la globalité de l'accompagnement.

Il s'exerce dans le cadre des permanences dédiées, mais également dans le cadre de l'exercice quotidien de la mesure, par chacun des professionnels.

Il permet aux personnes protégées de restaurer la confiance en soi et valorise les démarches qu'elles effectuent seules.

Une enquête réalisée en décembre 2023 auprès des personnes ayant bénéficié du dispositif permet de déterminer les objectifs qu'elles poursuivent lorsqu'elles formulent des demandes formulées :

- Prendre conscience de ses limites ou freins et travailler à la levée de ces freins.

*« Aider à avancer dans mes projets ».*

*« Pour m'aider dans la vie parce que ce n'est pas simple ».*

- Prendre confiance pour oser et maîtriser quelque chose.

*« C'est la première fois cette année 2023 que je participe au développement du pouvoir d'agir cela me donne l'opportunité de prendre confiance en moi et d'apprendre de nouvelles choses et être autonome par la suite ».*

*« J'ai pris confiance en moi, parce qu'avant je n'avais pas trop confiance ».*

Le DPA débute par une évaluation des capacités de la personne. Celles-ci pouvant fluctuer dans le temps, elle permet aux professionnels d'identifier en amont ce qui peut mettre la personne protégée en difficultés.

*« Je voulais cet accompagnement car je commençais à perdre pieds et repartir dans mes travers ».*

Le DPA apporte en outre un autre regard sur la situation et permet à la personne protégée de livrer dans ce cadre des choses dont elle ne parlerait pas à la personne en charge de son dossier.

Les permanences ont actuellement lieu une fois par mois sur chacun des sites de l'AssTRA.

➡ Afin d'inclure les personnes qui ne se déplacent pas, une expérimentation est envisagée pour mettre en place également des permanences au domicile des personnes, selon les types de demandes d'accompagnement formulées. Sa mise en place dépendra des moyens octroyés par l'autorité de tarification.

#### **Focus sur l'inclusion numérique :**

➡ A une époque où toutes les démarches tendent à se dématérialiser, l'enjeu est de permettre aux personnes qui le souhaitent d'être autonomes en leur montrant comment accéder à leurs espaces personnels et réaliser leurs démarches en ligne.

L'étape préalable étant l'équipement des personnes protégées, un partenariat a été mis en place avec Emmaüs Connect qui propose des ordinateurs à bas coût, mais également des initiations à l'outil informatique.

Il est également nécessaire de travailler avec les autres partenaires pour repérer l'existant et le proposer aux personnes protégées en fonction de leur lieu d'habitation et de leurs besoins.

➡ L'AssTRA aménage ses locaux pour pouvoir proposer un lieu de connexion en présence d'un animateur, peut-être pair-aidant.

Des recherches de financement et une demande auprès de l'autorité de tarification sont en cours pour soutenir cette démarche.

#### 5.1.5. L'ISTF (Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux)

Ce service s'inscrit dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 qui pose le principe de la priorité familiale dans la protection des personnes majeures atteintes d'une altération de leurs facultés personnelles, la protection des majeurs étant conçue comme « un devoir des familles et de la collectivité publique » (art. 415 C. civ.).

L'AssTRA intervient en collaboration avec 3 associations partenaires, l'UDAF 69, l'ATMP 69 et le GRIM, pour conseiller les familles (exemple : mise en œuvre de la mesure de protection, requêtes, comptes rendus de gestion annuelle...) mais aussi soutenir et orienter vers les partenaires et professionnels compétents.

Tous les après-midis, avec les associations  
partenaires (n° vert : **0800 808 031**)



➡ Face au succès de l'expérimentation à la Maison de Justice et du Droit (MJD) de Meyzieu, il a été décidé de développer cette modalité de rencontre auprès d'autres MJD afin d'élargir l'offre et de se rapprocher du domicile des personnes en demande d'information.

➡ Il est également prévu en parallèle d'améliorer la communication sur le dispositif ISTF en le faisant apparaître dans les magazines de plusieurs communes.

➡ Enfin, une réflexion va être engagée pour ajuster l'organisation au développement de ce dispositif. En effet, la mise en place d'une coordinatrice au sein de l'AssTRA en 2021 a permis de le redynamiser et notamment d'augmenter le nombre d'interventions auprès des partenaires. Les moyens aujourd'hui en place nécessiteront peut-être à l'avenir des adaptations pour répondre aux nouveaux enjeux.

## **5.2. L'organisation, la continuité et la cohérence de l'accompagnement**

### **5.2.1. Le management et le soutien des professionnels**

L'AssTRA intervient sur trois sites (principe de proximité). Chacun comprend des DMJPM et des assistantes, encadrés par un chef de service. Les fonctions support (service administratif et financier des personnes protégées (SAFPP) et siège social) concourent également à leur niveau à la mission (cf. organigramme en annexe).

L'accompagnement des personnes protégées s'articule autour du binôme assistante / mandataire (chaque assistante travaillant avec deux mandataires).

Le chef de service vient en soutien des équipes si nécessaire, il supervise l'action auprès des personnes protégées et gère la vie du site.

En outre, l'AssTRA a fait le choix de mettre en place un service spécifique pour accompagner les professionnels dans leurs missions. Ainsi, la gestion du courrier et le standard sont centralisés au niveau du SAFPP depuis 2022 et la saisie des factures depuis 2017, de même que la mise à jour des comptes bancaires des personnes protégées et l'édition des CRG.

Cette organisation est en cours d'évaluation dans le cadre d'un audit interne. Les préconisations formulées alimenteront la réflexion sur l'organisation en place.

### **5.2.2. Les ressources humaines**

L'effectif autorisé au budget 2023 se répartit comme suit :

Fonctions	Effectif (en ETP)
Directeur	1
Adjointe de direction	1
Responsable qualité / RH	1
Responsables de site	3
Responsable du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées	1
DMJPM	22

<b>Assistant(e)s DMJPM</b>	<b>11</b>
<b>Assistantes du SAFPP</b>	<b>2</b>
<b>Assistantes polyvalentes</b>	<b>2,5</b>
<b>Total</b>	<b>44,5</b>

L'organigramme figurant en annexe 5 fait apparaître les relations hiérarchiques entre les professionnels.

- **La politique RH :**

#### Les objectifs :

- Piloter la performance et le développement des ressources humaines
- Piloter une politique de prospective de l'emploi et des compétences en s'appuyant sur la mise en place d'indicateurs RH dès 2024
- Former et fidéliser les collaborateurs pour réduire le turn-over et garantir la qualité de l'accompagnement des personnes protégées et la qualité de vie et des conditions au travail (QVCT) des salariés.

#### L'existant :

##### Une organisation du temps de travail flexible et préservant le salarié :

- Présence obligatoire pendant les horaires d'ouverture (9h – 17h du lundi au jeudi, 16h le vendredi), MAIS :
  - Organisation de la semaine possible sur 4.5 jours
  - Possibilité de bénéficier de 6 à 12 RTT / an à temps plein ou 6 RTT par an à 80 %
  - Possibilité de télétravailler une demi-journée par semaine
- Equilibre travail / vie personnelle : blocage de l'accès au serveur les soirs et le week-end.

Des avantages : la rémunération est basée sur les accords CHRS, convention collective dont dépend l'association ; pas de dérogation possible car non prise en compte par le financeur.

Cependant l'employeur a mis en place des avantages spécifiques pour améliorer les conditions salariales :

- Tickets restaurant,
- Prise en charge de la mutuelle au-delà de l'obligation légale (60%),
- Adhésion au réseau ADERE (centrale d'achat permettant de bénéficier de tarifs privilégiés),
- Partenariat avec l'école d'ostéopathie (séance à 10€),
- Assurance automission dans le cadre des trajets professionnels.

Des congés supplémentaires : les salariés bénéficient de 9 repos compensateurs (RC) conventionnels par an (dont la pose est à articuler cependant avec la nécessité d'assurer la continuité du service).

Leur maintien est en discussion dans le cadre de la mise en place de la Convention Collective Unique Etendue (CCUE).

Un temps pour faire le point avec son N+1 chaque année : dans le cadre d'un entretien annuel d'évaluation, sur la période fin d'année civile / début de l'année suivante. Cela permet d'évaluer les compétences du salarié et son évolution et d'identifier d'éventuels besoins en termes de formation. Le salarié peut également à cette occasion formuler ses attentes et la vision de son poste.


Un processus de recrutement et d'intégration : mise en place d'outils et temps permettant au nouveau salarié de prendre son poste (livret d'accueil, formation, tuilage, ...).


Recrutement d'alternants pour participer à la formation des salariés de demain et disposer de forces vives en cas de vacance de poste à la fin de leur contrat.

 **Projet d'optimiser le processus de recrutement et d'intégration** afin de s'adapter aux évolutions du secteur, en développant le sourcing et le partenariat.

Une politique de formation dynamique : enrichir les compétences des salariés en fonction de l'évolution du secteur et du présent projet et/ou des souhaits des salariés. La formation est également un levier permettant de fédérer les salariés et d'harmoniser les pratiques professionnelles.

Une politique de prévention des risques professionnels intégrée aux pratiques : des formations spécifiques (gestion de l'agressivité, Premiers Secours en Santé Mentale), des procédures (accueil du public et consignes de sécurité sur site et en VAD notamment), une attention portée à l'ergonomie du poste de travail et à un aménagement du bureau sécurisé, un COPIL Gestion des Risques dynamique, un processus de gestion des événements indésirables, un DUERP actualisé chaque année, autant d'éléments montrant l'attention portée par l'association à la protection des salariés.

 Une démarche QVCT à pérenniser : « *concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises* ». Engagée depuis 2023 dans cette démarche, les deux premiers questionnaires soumis aux salariés font apparaître un niveau de satisfaction globale élevé (supérieur à 80 %) mais dégage également des axes de progrès qui vient nourrir la démarche d'amélioration continue.

 Une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels à développer : un travail autour de la gestion prévisionnelle des emplois est planifié sur les années à venir.

- **Les compétences et qualifications.**

Les différentes formations initiales de l'ensemble des professionnels (travailleurs sociaux, juristes, CESF, etc.) représentent une véritable richesse pour un service tutélaire qui, par ses missions, touche de multiples domaines. Elle permet une approche plurielle des connaissances riches par leurs complémentarités. Il en est tenu compte lorsque c'est possible lors des recrutements.

- **Les fonctions et délégations.**

L'AssTRA a développé une politique d'autonomie de compétences et de responsabilités basée sur un système de délégation au niveau de l'ensemble des cadres. Les décisions sont prises au plus près de la réalité du terrain et du vécu des Personnes Protégées. Les fiches de poste et les responsabilités de chacun sont clairement établies afin de rendre lisible le fonctionnement de l'association (cascade des délégations de pouvoir et de signature).

➡ Ces fiches doivent être redéfinies pour permettre de prendre en compte l'évolution législative et l'impact du nouveau Logiciel Métiers.

- **La dynamique du travail d'équipe**

Des réunions à différents niveaux permettent d'assurer la coordination de l'activité et la circulation de l'information (descendante et ascendante) : réunions institutionnelles, réunions cadres, réunions d'équipe, supervisions collectives, réunions inter mandataires, réunions assistantes et réunions inter assistantes, points binômes.

Un soutien est apporté aux professionnels sous différentes formes : formations, supervisions, APP, case manager<sup>4</sup>, transferts intra ou intersites, traitement des évènements indésirables signalés, groupes de travail ...

Enfin, l'association souhaite s'appuyer sur la cohésion et la solidarité naturelle présente entre les salariés pour valoriser la pair-aidance existante entre professionnels.

### **5.2.3. Les moyens matériels : locaux, équipements informatiques.**

Le Conseil d'Administration accorde une réelle importance à l'environnement de travail des salariés. Ainsi, les bureaux individuels sont privilégiés (DMJPM et cadres), ce qui favorise le respect de la confidentialité et du Registre Général de Protection des Données (RGPD).

Les deux sites distants (Grigny et Lyon – Gerland) sont récents voire neufs (2016 et 2021). Un projet de rénovation du site de Rillieux-la-Pape, est en cours, en tenant compte des moyens accordés par le financeur. Ceci concourt parallèlement à un meilleur accueil des personnes protégées.

Concernant l'équipement informatique, le choix est guidé par le confort de travail (double écrans, écrans de grande taille, ordinateurs portables favorisant le travail hors les murs, copieurs performants, ...) et la sécurité des données. Les conclusions de l'audit informatique réalisé au printemps 2024 et la dynamique engagée autour de la mise en conformité au RGPD guident l'action. En effet, l'organisation en place tend à s'adapter le plus possible à ces exigences afin de garantir la confidentialité et la protection des données détenues par l'association dans le cadre de son activité.



---

<sup>4</sup> Dispositif expérimental visant à soutenir les professionnels dans l'accompagnement des situations complexes, mis en œuvre par le Dispositif CARE – association GRIM

La mise en place d'une véritable stratégie numérique est un axe de travail pour la période à venir.



La stratégie relative à la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) sera également à réfléchir. L'ambition dans ce cadre est de prendre en compte les enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques dans l'activité de l'association (cf. annexe 6).

#### **5.2.4. Les Moyens financiers**

L'Association est financée par deux types de ressources provenant d'acteurs différents.

##### **La Dotation Globale de Financement annuelle**

En charge de l'accompagnement de 1260 mesures sur le département du Rhône, l'AssTRA est le 3<sup>e</sup> service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs sur le département en nombre de mesures.

Pour cela, l'Association se voit confier en 2023 un budget d'un montant de 2,9 millions d'euros, financé, pour majeure partie, par Dotation Globale de Financement annuelle (article L 361-1 I du code de l'action sociale et des familles).

Cette dotation est issue d'une enveloppe régionale attribuée entre les services des différents départements qui la composent, et qui mettent en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire. Le montant de la Dotation Globale de Financement est déterminé en fonction d'indicateurs, fixés par arrêté ministériel, prenant notamment en compte la charge liée à la nature de la mesure, la situation de la personne protégée (son lieu de vie) et le temps de travail effectif des personnels.

L'Association doit déposer sa demande budgétaire à la fin du mois d'octobre de l'année précédant la période concernée. Elle reçoit alors un arrêté préfectoral de tarification qui fixe le budget exécutoire et le montant de la Dotation Globale de Financement de l'année.

Les comptes de l'Association sont contrôlés chaque année par un commissaire aux comptes. Il procède à un audit des comptes pour vérifier leur conformité avec la législation en vigueur et leur sincérité.

##### **La participation financière des personnes protégées**

Le coût des mesures exercées par les MJPM est, en principe, à la charge totale ou partielle de la personne protégée en fonction de ses ressources. Ce n'est que lorsque ce coût n'est pas intégralement supporté par la personne protégée qu'il est pris en charge par la collectivité publique dans le cadre de la Dotation Globale de Financement versée au service.

Les modalités de la participation des personnes protégées au financement de leur mesure sont fixées par le décret n°2018-767 du 31 août 2018 modifié par le décret n°2020-1684 du 23 décembre 2020.

Cette participation est fixée à partir d'un barème retenant quatre tranches d'imposition calculées à partir des ressources de l'année précédente. Est également prise en compte dans le calcul, une quote-part de revenus fictifs calculés à partir du patrimoine de la personne protégée.

La participation financière versée par les personnes accompagnées par le service représente environ 550 000 euros par an.

Dès l'ouverture de la mesure de protection, l'AssTRA s'attache à expliquer à la personne protégée les règles qui entourent sa participation financière au coût de la mesure, aux types de ressources prises en compte et ce quelle que soit la nature de la mesure de protection.

➡ Les éléments d'informations liés à la participation financière doivent être redéfinis afin de pouvoir transmettre chaque année la facture correspondant au montant prélevé accompagnée d'un courrier explicatif, également disponible en Facile à Lire et à Comprendre.

➡ Le montant des frais de gestion doit impérativement apparaître dans le Document Individuel de Protection initial et les avenants qui sont renseignés avec la personne protégée (disposition légale en lien avec le devoir d'information).

Le montant mensuel de la participation financière apparaît en outre dans le budget de la personne, afin de l'illustrer concrètement dans la répartition de ses ressources et dépenses et ainsi favoriser sa compréhension.

## 6. Les partenariats

Un accompagnement global et personnalisé implique un ensemble varié de professionnels partenaires (cf. page 5 du livret d'accueil, annexe 4). Chacun a son domaine d'intervention et des compétences complémentaires. Une bonne coopération est incontournable et garante d'une prise en charge de qualité.

Chaque année le travail partenarial se poursuit tant dans les situations individuelles que collectives. L'inscription dans les réseaux locaux (Conseil Local de Santé Mentale de Caluire-et-Cuire, Rillieux-la-Pape et Neuville-sur-Saône, Lyon 8, Groupe de Veille Sanitaire Sociale et Logement de Givors) permet de représenter le service et le secteur dans ces instances collégiales et partenariales du territoire.

Ainsi l'AssTRA multiplie le travail de lien avec les partenaires et lorsque c'est possible la signature de conventions qui en est le liant.

En outre, tenir compte du contexte, dont la famille et l'entourage font partie, et maintenir les liens existants est également un enjeu. Cela peut permettre à la mesure de protection de disparaître lorsque le maillage est suffisamment sécurisant pour la personne.

➡ Une réflexion est en cours sur la place de la famille. Elle sera soutenue par une formation à venir pour l'ensemble des professionnels.

La coopération se construit et s'entretient au fil des années.

Les efforts menés chaque jour dans le cadre de l'accompagnement des personnes ainsi que de l'ISTF permettent de clarifier le rôle et les missions respectives de chacun, d'optimiser la collaboration et de promouvoir les droits des personnes protégées.

Des actions ponctuelles, type journées portes ouvertes, sont régulièrement organisées sur chacun des sites et des supports de communication sont mis en place (plaquettes, flyers, site internet, ...) et utilisés par les professionnels. Des réunions d'information plus spécifiquement à destination des familles se développent également.

## 7. La participation des personnes protégées

L'AssTRA a à cœur de favoriser l'expression et la participation des personnes protégées, celle-ci s'exerçant tant au niveau de la mise en œuvre de la mesure de protection, les personnes étant actrices de leur mesure, qu'au niveau du fonctionnement de l'association et de son amélioration.

Il s'agit de coconstruire l'accompagnement avec la personne protégée et notamment de la mettre en mesure de mieux comprendre son budget pour mieux participer à son élaboration.

 Des outils spécifiques sont en cours de réflexion.

En parallèle, divers outils favorisent la participation des Personnes Protégées au fonctionnement du service et à sa mesure de protection :

- Le DIPM (Document Individuel de Protection des Majeurs) : Il s'agit d'un outil mis en place par la loi et correspondant au projet de la personne. Coconstruit avec elle, il permet d'échanger avec elle sur ce qu'elle souhaite et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver.
- Les enquêtes : elles permettent de mesurer le niveau de satisfaction des personnes protégées sur la qualité de l'accueil et de l'accompagnement et de voir sa progression au fil des années. Une aide au remplissage des enquêtes de satisfaction est proposée pour permettre l'expression de la personne.
- Les groupes d'expression des usagers : ils sont organisés une à deux fois par an, sur chacun des sites. Ils favorisent les échanges sur le fonctionnement du service, ainsi que sur diverses thématiques validés par les participants (les droits des personnes protégées, les mesures de protection, le fonctionnement de la justice, ...).

*« En faisant des démarches, en mettant en place des projets, j'ai pu partir au Canada »  
Cf. enquête DPA 2023*

En juin 2023, deux représentants des usagers par site ont été élus par les participants à ces groupes. Leur rôle est de faire l'interface entre les autres personnes protégées (et notamment celles qui

participent aux groupes d'expression) et les professionnels de l'AssTRA. Ils doivent faire remonter les thèmes et problématiques qui les préoccupent.

Ils participent à la définition de l'ordre du jour des groupes d'expression, ainsi qu'à la préparation et à l'animation des réunions.

➡ L'objectif est aussi de les associer à la rédaction de documents les concernant (projet de service, plaquette d'information, ...). Dans l'attente de leur pleine prise de fonction, les personnes protégées ont été interrogées sur le présent projet via un questionnaire figurant en annexe 7.

Les représentants sont également conviés et peuvent intervenir à l'assemblée générale de l'AssTRA, de même que d'autres personnes protégées volontaires et désireuses de partager leur vécu de la mesure.

D'une manière générale, l'AssTRA a la volonté de valoriser et mettre en avant la personne protégée au travers notamment de la place qui lui est laissée lors de temps institutionnels, de la recherche d'artistes qu'elle accompagne pour l'élaboration des cartes de vœux.

## 8. La démarche d'amélioration continue de la qualité

L'AssTRA est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité structurée autour de plusieurs groupes de travail pluri professionnels et multisites, l'association des professionnels étant une priorité. Elle s'est adaptée à la nouvelle réglementation sécurisant l'évaluation des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (référentiel unique, nouvelles méthodes d'évaluation, fusion de l'évaluation interne et externe, procédure d'évaluation unique élaborée par la HAS, auto-évaluation réalisée en continu par l'ESSMS, contrôle réalisé par un organisme évaluateur tous les 5 ans).

Le rythme des visites est dorénavant le suivant :



L'évaluation réalisée en 2023 a souligné notamment la mobilisation et l'attitude très positive des professionnels, ainsi que leur engagement auprès des personnes protégées. Une mention spéciale pour la permanence Développement du Pouvoir d'Agir (« opérationnel, concret, repéré par les majeurs protégés, innovant ») est à noter.

Cette évaluation, comme les précédentes (2015, 2017, 2020) alimentent le plan d'actions de l'association revu et ajusté régulièrement.

Au-delà des actions identifiées dans ce PS, le plan d'actions 2024-2029 reprend les objectifs non atteints à ce-jour.

## 9. Les objectifs d'amélioration

Thématique	Objectif général
<b>BIENTRAITANCE ET ETHIQUE</b>	Rendre visible la réflexion éthique menée au quotidien par les professionnels.
<b>AUTONOMIE</b>	Rendre la personne protégée actrice de son projet d'accompagnement. Passer du « faire pour » au « faire avec » et tendre vers le « aider à faire seul ».
<b>PROTECTION DES BIENS</b>	Développer les partenariats avec des interlocuteurs compétents dans la gestion des biens immobiliers.
<b>PROMOTION DES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE</b>	Améliorer l'information de la personne protégée, de son entourage et des partenaires sur ses droits et leurs modalités d'exercice.
<b>DPA</b>	Renforcer l'action du DPA auprès d'un plus grand nombre de personne, y compris à domicile. Proposer un accompagnement à l'inclusion numérique
<b>ISTF</b>	Développer l'offre et améliorer la communication sur le service ISTF.
<b>POLITIQUE RH</b>	Améliorer le processus de recrutement en développant le sourcing et le partenariat.
<b>POLITIQUE RH</b>	Pérenniser la démarche de QVCT.
<b>POLITIQUE RH</b>	Mettre en place et pérenniser la GEPP
<b>PLACE DE LA FAMILLE</b>	Renforcer les liens avec l'environnement de la personne à travers une meilleure connaissance de la place de chacun.
<b>EXPRESSION ET PARTICIPATION de la PERSONNE ACCOMPAGNEE</b>	Développer l'association des personnes protégées, y compris à l'organisation et la participation à certaines réunions de l'institution, via les représentants des usagers.

## ANNEXE 1 : LE PROJET ASSOCIATIF



### PROJET ASSOCIATIF

Depuis 30 ans notre association l'AssTRA assure une mission de gestion des tutelles et curatelles et de sauvegarde de justice au titre de la protection des majeurs.

**Notre association**, riche des bénévoles qui composent son conseil d'administration et des professionnels qui assurent le suivi quotidien des personnes protégées, **élabore et orchestre son fonctionnement**.

Notre projet, actualisé et modernisé s'attache à défendre, soutenir, accompagner au plus près des besoins les personnes dont les mesures de protection nous ont été confiées.

Animés de la volonté de faire et d'être ensemble, nous voulons oser, inventer, innover au service de notre mission. Le partage doit être notre force.

Nos objectifs sont de participer, **garantir et promouvoir pour chaque personne protégée le respect des libertés individuelles**, le développement du pouvoir d'agir et veiller à un habitat inclusif.

Nous voulons que notre expertise et notre expérience, développée par des années de pratique et de réflexion autour des enjeux de la protection des majeurs soit reconnue auprès des instances régionales et nationales ainsi que de nos partenaires locaux et connu du grand public.

Conscients des évolutions des typologies des personnes accompagnées, et des évolutions législatives nous voulons faire évoluer nos pratiques en **transmettant aux administrateurs et aux professionnels des repères qui font sens**.

Nos ambitions sont claires, le cap est fixé, tenons les tous ensemble pour demain !

Le Président

**SITE DE BILLIÈUX**  
1, rue Ladevèze  
**69140 BILLIÈUX LA PAPE**  
Tél. 04 72 98 06 70 / Fax 04 78 27 09 89

**SITE DE GRIGNY**  
Z.A.C Chamelot  
10, rue Robespierre  
**69620 GRIGNY**

**SITE DE LYON**  
13, rue Jean Grolier  
Bât. D SWING  
**69007 LYON**

**ADRESSE POSTALE : AssTRA - 1, rue Ladevèze - 69140 BILLIÈUX LA PAPE**

[www.asstra.fr](http://www.asstra.fr)

Agrément 2010-1598 / Biais N° 388 559 254

## ➤ VALEURS et ENGAGEMENTS

- **Respect des personnes dans leurs libertés fondamentales et leur dignité.**

L'AssTRA considère que chaque personne protégée est singulière, unique, et capable d'une évolution favorable à l'égard de ses droits et devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, comprendre le sens.

L'AssTRA s'efforce à ce que la personne protégée soit respectée dans sa complexité et sa dignité en préservant notamment son droit à l'intimité et en respectant la confidentialité de sa correspondance privée.

Les professionnels de l'AssTRA s'adaptent à la singularité de chaque situation et ne permettent l'immixtion dans la vie privée de la personne protégée que dans le cadre de la loi en veillant à laisser à la personne protégée le libre choix de ses relations personnelles. Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale et favorisent un retour vers l'autonomie du Majeur.

- **Autonomie et Pouvoir d'agir.**

L'association favorise dans la mesure du possible l'autonomie de chaque personne accompagnée.

Elle fait valoir leurs droits en assurant conformément à la loi « la protection de leurs biens et de leur personne ».

- **Accompagnement personnalisé**

L'AssTRA agit pour protéger, conseiller et accompagner.

Cette action se fait en coordination entre le Majeur, l'équipe pluridisciplinaire et un encadrement spécialisé avec le souci constant de préservation du lien familial et social.

Les professionnels adaptent leur accompagnement à la singularité de chaque situation. Ils recherchent et mettent en œuvre la meilleure approche des pathologies tant sociales, psychiques que physiques.

Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale.

- **Droit à l'information**

Chaque personne protégée a droit à une information adaptée et accessible sur ses droits et devoirs et sur l'organisation du service dont elle dépend.

- **Non-discrimination**

L'AssTRA s'engage à la mise en œuvre des mesures de protection sans aucune discrimination : origine ethnique, orientation sexuelle, handicap, âge, convictions politiques, religieuses et syndicales...

➤ **AMBITIONS et RESPONSABILITES**

- **Auprès des personnes accompagnées.**

Notre ambition est de favoriser le retour vers l'autonomie des personnes protégées. Elle est également de prévenir l'exclusion sociale et d'orienter vers les services de droit commun.

Ses services de proximité (Rillieux, Lyon 7 et Grigny) lui permettent de développer un accompagnement individualisé porté par une équipe pluridisciplinaire à forte sensibilité sociale.

La participation des personnes accompagnées est recherchée dans l'exercice de leur mesure de protection ainsi que dans le fonctionnement du service.

La sécurité des dossiers est garantie par un contrôle interne, une traçabilité des écritures comptables et la mise en place d'une chaîne de règlements encadrée par trois personnes différentes (Ordonnateur, Agent de saisie, Payeur).

Les dossiers des Majeurs sont contrôlés annuellement par le Commissaire aux Comptes.

- **Auprès des professionnels.**

L'Association met en œuvre tous les moyens en son pouvoir pour assurer la pérennité financière, sociale et immobilière de l'ensemble de ses services.

Elle valorise et renforce les compétences des salariés à travers un Plan de Développement des Compétences et une formation professionnelle adaptée.

L'ensemble des salariés est impliqué dans la mise en œuvre et le développement d'une démarche d'amélioration continue de qualité...

L'Association s'engage à garantir la santé des professionnels par une politique managériale veillant à la Qualité de Vie et aux Conditions de travail.

- **Auprès des partenaires**

L'Association aspire à consolider et développer son réseau partenarial.

→ Elle œuvre à la défense du secteur de la Protection Juridique des Majeurs (PJM) et des professionnels qui y sont investis par son implication active dans différentes instances nationales et régionales (FNAT, NEXEM, UTRA-PJM).

→ Les professionnels informent et sensibilisent sur les missions d'un service mandataire et son périmètre d'action.

→ Cette politique partenariale est confortée par la signature de conventions.

## ➤ AGIR ENSEMBLE

- **Un Conseil d'Administration.**

Ses membres, personnes civiles bénévoles, mettent leurs compétences diverses et complémentaires au service de l'AssTRA. Ils sont sensibles à la question des Majeurs protégés, soit par leur aptitude professionnelle, soit par leur proximité à ces problématiques. Leur engagement constant et régulier s'organise en bureau, conseil d'administration, assemblée générale, selon les statuts de l'association.

- **Des professionnels compétents.**

L'AssTRA accompagne individuellement chaque salarié (entretiens professionnels, formations régulières et adaptées) dans le souci d'un équilibre entre qualité du travail et bien-être au travail.

Certains membres du personnel de l'AssTRA, du fait de leurs compétences, sont « personnes ressources ».

Des salariés expérimentés et volontaires interviennent dans des organismes de formation pour présenter le métier de mandataire et les conditions de son exercice.

- **Une démarche de qualité.**

L'AssTRA s'inscrit dans une démarche de qualité fixant les indicateurs et des points de contrôle dans chaque « procédure-métier » pour les mandataires, les agents administratifs et l'encadrement.

L'obligation de discrétion s'impose à tous les secteurs de l'AssTRA.

- **Un lien fort avec les partenaires.**

Le suivi de la personne accompagnée se fait en lien étroit avec les tribunaux, la famille et les partenaires professionnels.

L'Association défend le principe d'une prise en charge partielle afin d'éviter l'éventuelle déresponsabilisation des proches et des autres acteurs.

## **➤ S'ADAPTER et INNOVER**

Au fil de son histoire, l'AssTRA a su adapter son action aux évolutions sociales et technologiques de la société, ainsi qu'aux changements de typologie de la population suivie.

Afin de poursuivre cette dynamique :

L'AssTRA souhaite renforcer la compétence de son personnel par des formations spécialisées en particulier en ce qui concerne la gestion de patrimoine et faire évoluer son organisation dans ce sens.

L'AssTRA poursuit activement sa mission dans le cadre des évolutions liées à la mise en œuvre de la loi 2007-308 portant réforme de la protection juridique des Majeurs.

L'AssTRA développe un savoir-faire en direction des personnes âgées, compte tenu du vieillissement de la population.

L'AssTRA offre aux tuteurs familiaux un point d'accueil, d'appui et d'orientation dans l'exercice des mesures de protection.

L'AssTRA soucieuse de l'évolution des politiques publiques, peut fédérer et s'adapter pour s'associer à tout regroupement.

Dans la lignée des préconisations du financeur principal, l'association souhaite évoluer dans son nombre de prises en charge et envisage en conséquence de développer ses activités afin de mieux répartir ses charges fixes.

L'AssTRA s'engage à promouvoir une démarche inclusive dans une société de plus en plus connectée et dématérialisée, s'inscrire dans la responsabilité sociétale des organisations (RSO), traduire dans l'action son adhésion au développement durable.

### **HISTOIRE ET CREATION de L'Association**

Le siège social de l'association AssTRA est situé à RILLIEUX la PAPE 1 rue Ladevèze 69140

Pour mener à bien sa mission, l'AssTRA a implanté l'action des professionnels sur trois sites, situés respectivement à RILLIEUX-LA-PAPE, 1 rue Ladevèze 69140, LYON 13 rue Jean Grolier 69007 et GRIGNY, 10 rue Robespierre 69250.

L'Association est propriétaire des locaux de RILLIEUX et Lyon 7.  
Elle est locataire du site de GRIGNY.

L'Association AssTRA (Association Tutélaire Rhône-Alpes) du Rhône a été constituée le 12 décembre 1991 à la Croix Rousse à l'initiative d'une association lyonnaise (L'Orangerie) et d'une tutrice indépendante, Madame CHARBONNIER. L'ORANGERIE créée en 1985 avait alors pour mission la réinsertion de personnes sans logement au sein d'un CHRS (Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale) ce qui explique le rattachement actuel à la convention collective des CHRS et sa sensibilité sociale

La constitution de l'AssTRA a été publiée au Journal Officiel le 15 avril 1992 et 220 personnes étaient prises en charge à fin 1992.

Historiquement la création de l'Association vise à « *assurer l'accompagnement tutélaire des personnes qui, en raison de l'altération de leurs capacités physiques ou mentales ou de leur comportement, sont placées sous un régime de protection juridique, notamment d'assurer la tutelle d'Etat, les tutelles en gérance, les tutelles des majeurs incapables, les curatelles, les tutelles aux prestations familiales, les mandats spéciaux, etc...* » Selon les termes des statuts en date du 22 mai 2006.

## ANNEXE 2 : LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES

Par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le législateur a souhaité garantir à tout citoyen le droit d'être protégé pour le cas où il ne pourrait plus s'occuper seul de ses intérêts.

Cette loi renforce la protection de la personne protégée et de ses biens.

La protection juridique qui lui est garantie s'exerce en vertu des principes énoncés dans la présente charte (Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008).

### **Article 1<sup>er</sup> : Respect des libertés individuelles et des droits civiques**

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.



Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

### **Article 2 : Non-discrimination**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.



### **Article 3 : Respect de la dignité de la personne et de son intégrité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.



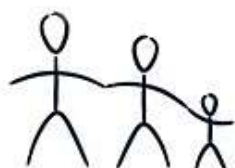
#### **Article 4 : Liberté des relations personnelles**

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.



#### **Article 5 : Droit au respect des liens familiaux**

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.



#### **Article 6 : Droit à l'information**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- la procédure de mise sous protection ;
- les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.



La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

#### **Article 7 : Droit à l'autonomie**

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

#### **Article 8 : Droit à la protection du logement et des objets personnels**



Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »



#### **Article 9 : Consentement éclairé et participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

#### **Article 10 : Droit à une intervention personnalisée**

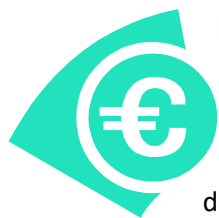
Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

#### **Article 11 : Droit à l'accès aux soins**

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.



**Article 12 : Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne**



La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »

**Article 13 : Confidentialité des informations**

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge





# SOMMAIRE

## Le droit de vote

Quelles démarches pour voter ?	p.3
Le vote par procuration : demande en ligne	p.4
Le vote par procuration : demande sur papier remplis à l'avance	p.5
Le vote par procuration : demande sur place	p.6
Que faire si ma santé ne me permet pas de me déplacer ?	p.7
A qui puis-je donner procuration ?	p.7

## Le droit de déposer plainte

Quelles différences en tutelle et en curatelle ?	p.8
Avec qui puis-je déposer plainte ?	p.8

## Le droit au respect du domicile privé et la protection du logement

Quels sont mes droits et devoirs ?	p.9
Que faire en cas de conflit de voisinage ?	p.9
Comment vendre mon logement ?	p.9
Puis-je accueillir quelqu'un chez moi ?	p.10
Que faire si la personne que j'ai accueillie refuse de partir ?	p.10

## Liberté de relation et respect de la vie familiale

Puis-je être en conflit avec ma famille ?	p.11
Puis-je me marier ?	p.11
Puis-je habiter avec une personne ?	p.11
Puis-je donner de l'argent ?	p.11

## La santé

Qui décide de mes soins ?	p.12
Qu'est-ce-qu'une personne de confiance et comment la désigner ?	p.12
Qu'est-ce-que des directives anticipées et comment les rédiger ?	p.12
Puis-je être hospitalisé(e) sans mon consentement ?	p.13
Quels sont mes droits concernant la santé ?	p.13
Puis-je avoir accès à mon dossier médical ?	p.14
Que faire lors des soins ?	p.14
Comment mes soins sont-ils pris en charge et remboursés ?	p.15
Que faire en cas de dépassement d'honoraires et de reste à charge ?	p.15
Quels sont mes droits avec la CSS (Complémentaire Santé Solidaire) ?	p.16

## ANNEXE 4 : LIVRET D'ACCUEIL FALC



1, rue Gabriel Ladevèze  
69140 RILLIEUX-LA-PAPE  
04 72 98 05 70

# LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE PROTÉGÉE

Vous pouvez contacter par téléphone le DMIPM en charge de votre accompagnement,

Mme/M. : .....

Vous pouvez également joindre Mme/M. ...., Assistant(e).

☎ 04 72 98 05 70

Horaires d'ouverture du standard :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9h - 12 h		9h - 12 h	9h - 12 h	9h - 12 h
			14 h - 17 h	

Adresser tout courrier à :

**AssTRA**  
Association Tutélaire Rhône Alpes  
1, rue Gabriel Ladevèze  
69140 RILLIEUX LA PAPE

# NOTICE D'INFORMATION

## QUI EST L'AssTRA ?



Nous sommes une association qui travaille dans tout le Rhône.



Nous sommes désignés par le juge du contentieux de la protection (remplaçant le juge des tutelles).

Nous exerçons des mesures de protection.



Nous prêtons serment devant le Tribunal judiciaire.



Nous sommes des professionnels formés.

## VOTRE MESURE DE PROTECTION :

### ☐ La Sauvegarde de Justice (avec Mandat Spécial) :

Mesure d'urgence, missions particulières selon le jugement.

### ☐ La Curatelle Simple :

Vous vous occupez seul de votre compte courant.

Nous gérons vos économies.

### ☐ La Curatelle Renforcée :

Nous travaillons ensemble sur votre situation.

Nous gérons vos revenus.

Nous payons vos factures.

Nous vous versons de l'argent pour votre quotidien.

### ☐ La Tutelle :

Nous vous représentons

Nous gérons vos revenus.

Nous payons vos factures.

Nous vous versons de l'argent pour votre quotidien.



En cas de désaccord, vous pouvez vous adresser au juge du contentieux de la protection.

### Révision :



Votre mesure a une date de fin.

À cette date, la mesure peut s'arrêter, peut être prolongée, ou peut être modifiée.



### Les frais :

En fonction de vos ressources, vous payez des frais de participation à la mesure de protection. Son montant est recalculé chaque année.

## QUE FAISONS-NOUS ?



Nous vous aidons selon vos besoins.

Nous nous occupons de vos papiers et de vos biens.



Nous vous conseillons.

Nous vérifions vos droits.

## ADRESSES ET NUMEROS UTILES :

- ☐ **Tribunal judiciaire de Lyon**  
Service de la protection des majeurs  
Juge des contentieux de la Protection  
67, rue Servient - 69003 LYON  
Tél. : 04 72 60 75 75
  
- ☐ **Tribunal de proximité de Villeurbanne**  
Service de la protection des majeurs  
Juge des contentieux de la Protection  
3, rue Dr Fleury Papillon - 69100 VILLEURBANNE  
Tél. : 04 72 13 83 00
  
- ☐ **Tribunal judiciaire de Villefranche**  
Service de la protection des majeurs  
Juge des contentieux de la Protection  
350 bd Gambetta - BP 474 69665 VILLEFRANCHE  
Tél. : 04 74 65 63 63

*Cacher le  
Tribunal  
compétent*

**Procureur de la République près le Tribunal judiciaire de Lyon**  
67, rue Servient 69003 LYON

**Médiateur de la République Préfecture du Rhône**  
106, rue Pierre Corneille 69003 LYON

**Défenseur des droits :**  
Tél. : 09 69 39 00 00

**DANS LE CADRE DE VOTRE MESURE DE PROTECTION, NOUS POUVONS TRAVAILLER  
AVEC :**



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Vos obligations - Nos obligations



## NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE :



**Vous**



**Nous**

**Je fournis les documents utiles**

**Nous vous fournissons les documents et les informations sur votre situation.**



**Nous respectons la confidentialité de votre dossier**

**Les démarches que je peux faire, je les fais**

**Nous vous aidons dans vos démarches**

**Je respecte les décisions du juge**



**Nous respectons les décisions du juge**

**Nous rendons compte de notre gestion au juge**

**Je construis mon document individuel de protection (DIPM)**

**Nous tenons compte de vos souhaits et nous les concilions avec vos intérêts**



**Je donne mon avis (enquêtes, groupes d'expression, ...)**

**Nous cherchons continuellement à améliorer la qualité de notre service**



## NOUS RESPECTONS :



**Vous**



**Nous**

**Le personnel de l'Association**

**Les autres personnes  
protégées**



**Les personnes protégées.**

**Les locaux**

**Les horaires d'ouverture**



**Les locaux sont adaptés et  
accessibles aux personnes à  
mobilité réduite.**

**Les horaires d'ouverture et les  
modifications importantes  
sont affichés.**



**J'ai une attitude correcte et respectueuse**



# DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE PROTEGEE



- Je suis citoyen.



- Je suis respecté dans mes différences.



- Je suis libre de choisir mes relations personnelles et familiales.  
J'ai le droit à une vie privée.



- Je choisis mon lieu de vie.  
Mon logement est conservé aussi longtemps que possible.  
Mes objets personnels restent à ma disposition.



- Le DMJPM m'informe et m'explique mon dossier. Mon avis est important.  
Mon accompagnement est personnel, il s'adapte à mes projets.



- Mes biens sont gérés dans mon seul intérêt.  
Je peux garder ma banque.



- J'ai droit à des soins adaptés.



- Mon dossier est confidentiel.

## ANNEXE 5 : LA TYPOLOGIE DE LA POPULATION ACCOMPAGNEE

### **Les types de mesure prononcées par le juge :**

Près des **2/3 des mesures sont des curatelles** (curatelles aux biens, curatelles renforcées, curatelles simples et curatelles ad'hoc). Ce chiffre est en baisse de 3,74 points ces dernières années (2018 : 65,26% / 2023 : 61.52%).

Un tiers **sont des tutelles** (tutelles, tutelles à la personne, tutelles aux biens, tutelles ad'hoc). Leur part progresse de 2,67 points sur la même période (2018 : 30,77% / 2023 : 33,44%)

Quelques mandats spéciaux, en baisse depuis 2018 : 3,43% -> 2,03% en 2022.

A noter que si les masses tutelles / curatelles varient peu et restent conformes à la moyenne nationale, les juges utilisent un panel de mesures plus diversifié. Par exemple les curatelles aux biens passent de 0.78% en 2018 à 4% en 2023. De même apparaissent les mesures ad'hoc.

### **Le lieu de vie des personnes protégées :**

70 % de personnes sont à domicile et 30 % sont en établissement.

Ces chiffres sont stables depuis 5 ans.

Au plan régional, en 2021, 63 % de personnes vivaient à domicile et 36 % de personnes en établissement. Cet écart n'est pas neutre, l'accompagnement de personnes à domicile étant bien plus complexe et chronophage qu'en établissement où des professionnels sont présents au quotidien autour de la personne.

De même on constate une dépendance accentuée des personnes âgées, avec un maintien à domicile de plus en plus tardif de personnes en perte d'autonomie ayant des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires. Le maintien à domicile est complexifié également par les difficultés de recrutement des aides à domicile.

En outre, le faible nombre de places habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale disponibles à proximité du lieu de vie de la personne ne permet pas toujours la prise en charge en établissement, notamment lorsqu'elle a des lieux familiaux ou amicaux sur le secteur.

### **L'âge des personnes protégées :**

#### L'ensemble des mesures :

Tranche âge	2018	2023
18/39 ans	13,3 %	14,25 %
40/59 ans	37,9 %	33 %
60 ans et plus	48,9 %	52,75 %

Plus de la moitié des PP a plus de 60 ans. Cette part est en augmentation depuis 2018.

### Les mesures nouvelles :

Tranche âge	2018	2023
18/39 ans	13,4 %	19,5 %
40/59 ans	22,8 %	19,5 %
60 ans et plus	63.8 %	61 %

La part des jeunes nouvellement sous mesure est en augmentation depuis 2018 (+ 6,2 points), mais les 3/5 des personnes prises en charge dans l'année ont plus de 60 ans.

Ces chiffres sont cohérents avec les données régionales qui font apparaître une surreprésentation des personnes âgées et des personnes en situation de handicap parmi les personnes protégées.

### **Genre :**

	2018	2023
FEMME	47,5 %	46,1
HOMME	52,5 %	53,9

La part des hommes est en légère augmentation.

Lorsque l'on combine ces chiffres avec ceux liés à l'âge, on constate une part d'hommes plus importantes dans toutes les tranches d'âge jusqu'à 75 ans où la tendance s'inverse et où les femmes représentent plus des 2/3 des personnes protégées.

### **Situation familiale**

Situation Familiale	FEMME		HOMME		Total général	
	2018	2023	2018	2023	2018	2023
CELIBATAIRE	23,9 %	24,0	42,7 %	46,2	66,6 %	<b>70,2</b>
MARIE(E)	3,6 %	4,5	2,6 %	2,9	6,2 %	7,4
DIVORCE(E)	6,6 %	5,0	3,6 %	2,8	10,2 %	<b>7,8</b>
CONCUBINAGE	1,6 %	1,6	1,2 %	0,6	2,7 %	2,2
VEUF(VE)	11,2 %	10,5	1,2 %	0,4	12,4 %	<b>10,9</b>
SEPRE(E)	0,7 %	0,6	1,2 %	0,9	1,9 %	<b>1,5</b>
Total général	47,5 %	46,1	52,5 %	53,9	100 %	100,0

90% des PP accompagnées sont seules ou sans relation officielle. Ces chiffres sont stables depuis 5 ans.

## Ressources

Il est à noter que la proportion de personnes seules est la même que celles des personnes protégées disposant de revenus inférieurs ou égaux au SMIC (dont 40% ont des ressources inférieures à l'AAH) <sup>5</sup>.

Aujourd'hui, une personne ayant l'AAH ne peut bénéficier d'une augmentation de son argent de semaine, du fait de l'augmentation des charges liées au logement (énergie). Son pouvoir d'achat baisse mécaniquement du fait de l'inflation et malgré la réévaluation des minimas.

C'est d'autant plus compliqué pour elles d'accepter la gestion financière et les restrictions budgétaires liées à la mesure.

## Patrimoine

Au plan national, « 5% des majeurs protégés par des professionnels ont du patrimoine financier et 3% ont du patrimoine immobilier »<sup>6</sup>.

## Ancienneté des mesures

Ancienneté	2018	2023
0/1 an	9,9 %	13,1 %
1/3 ans	19,5 %	15,2 %
3/5 ans	11,6 %	10,8 %
5/10 ans	21,1 %	21,4 %
+ de 10 ans	37,9 %	39,4 %
Total général	100,0 %	100,0 %

Les mesures de protection sont maintenues soit par manque de capacité, soit par manque d'envie. La mesure rassure certains.

Les permanences DPA donnent cependant envie à certaines personnes d'évoluer, notamment celles ayant eu un accident de la vie, qui ont déjà géré leur vie avant et qui veulent reprendre la main.

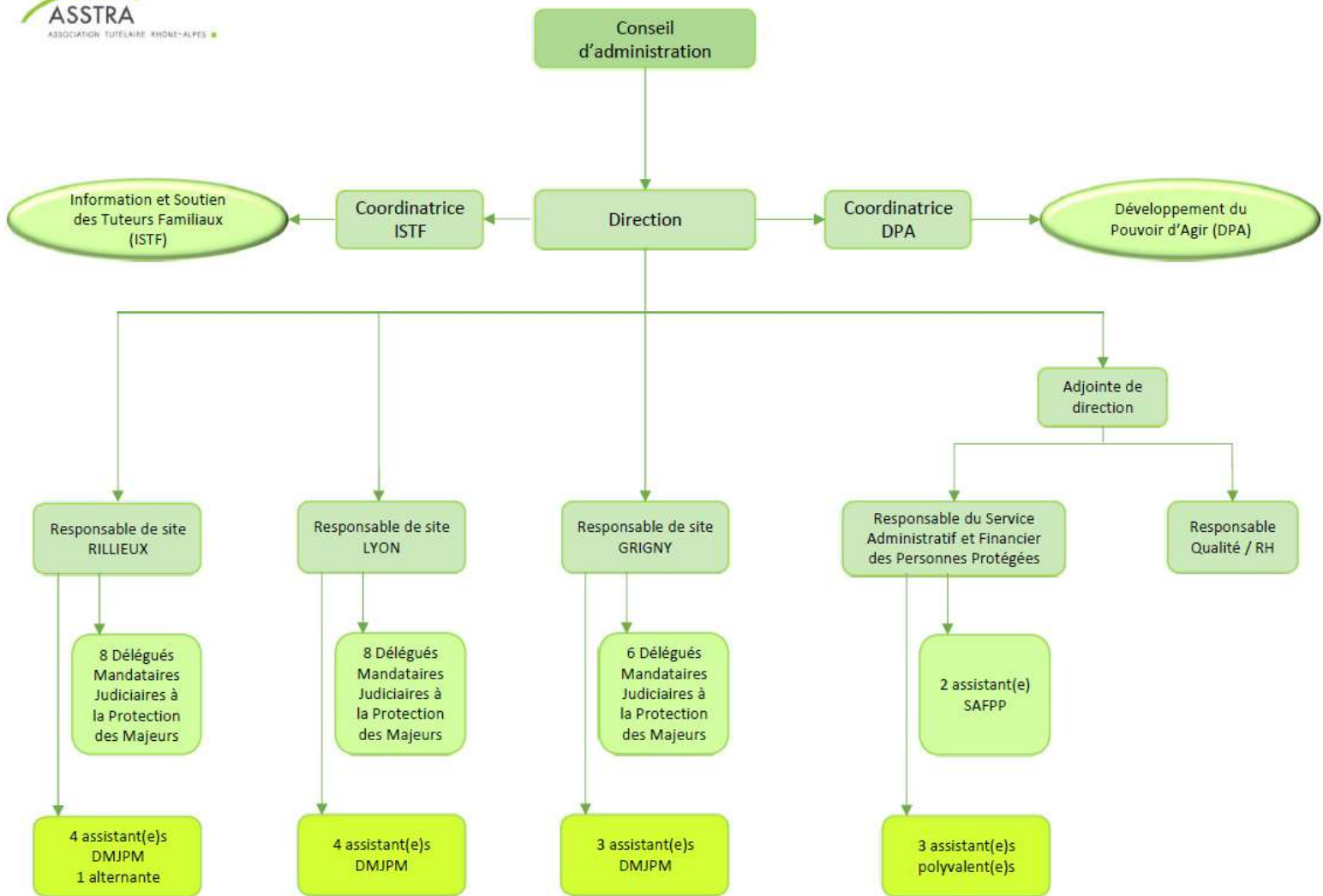
Il est plus difficile d'aller vers une mainlevée pour celles qui ont eu une mesure de protection jeune.

---

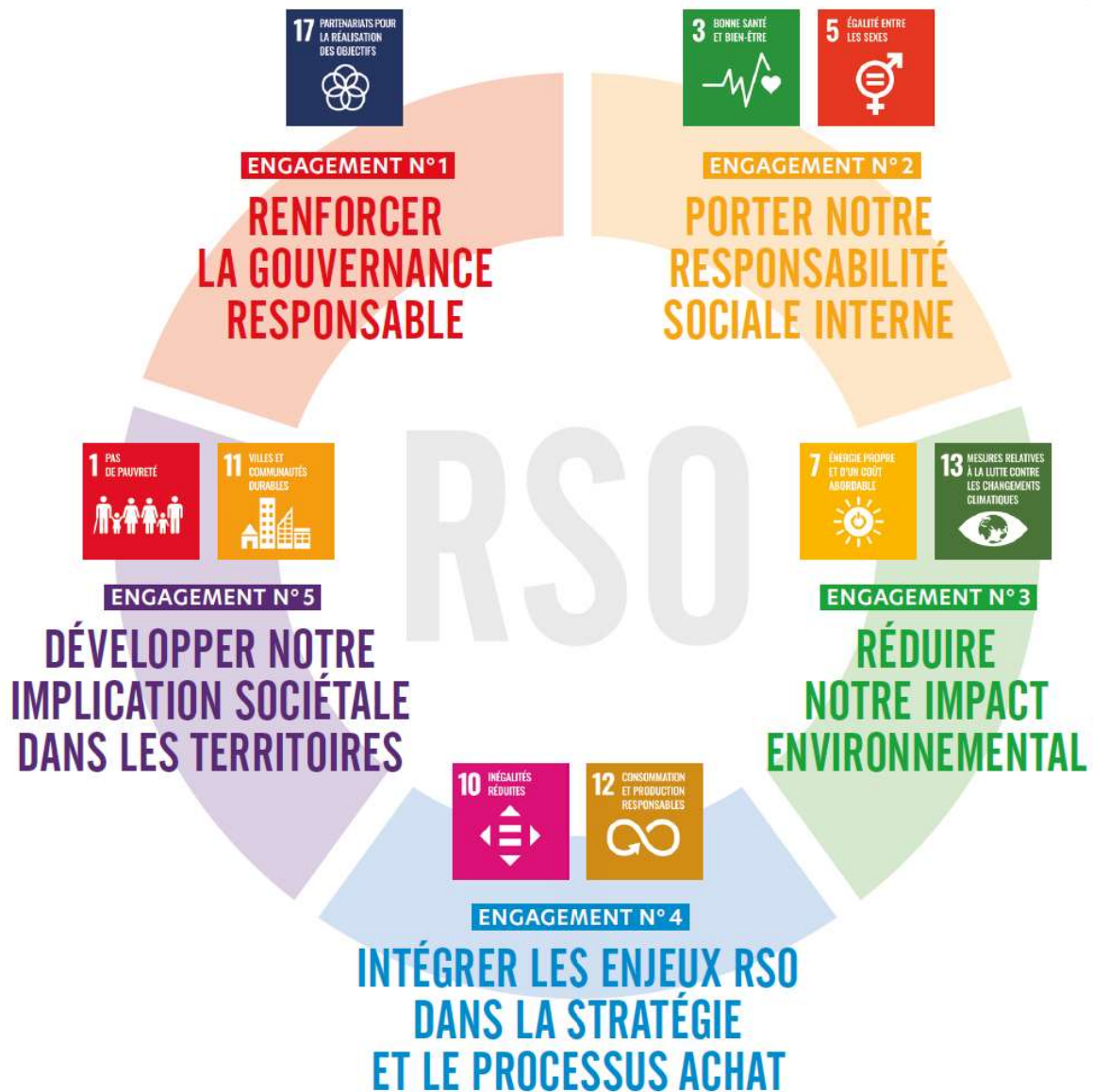
<sup>5</sup> Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs Auvergne – Rhône-Alpes 2024-2028

<sup>6</sup> Evaluation socio-économique de la protection juridique de majeurs par les mandataires professionnels – CITIZING - 2020

## ANNEXE 5 : L'ORGANIGRAMME



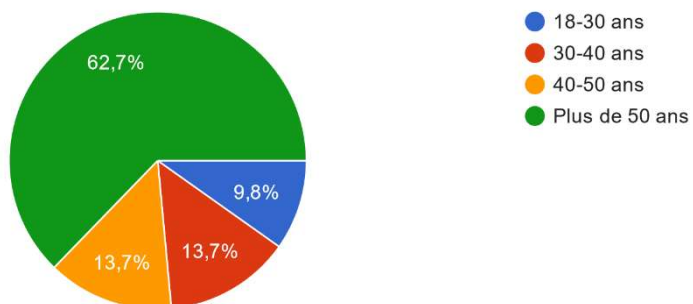
## ANNEXE 6 : LA RSO



## ANNEXE 7 : ENQUETE 2024

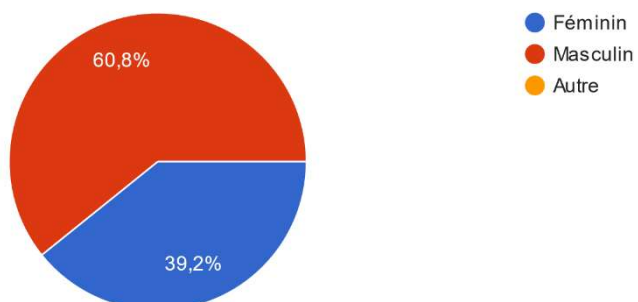
### 1. Age

1. Âge  
51 réponses



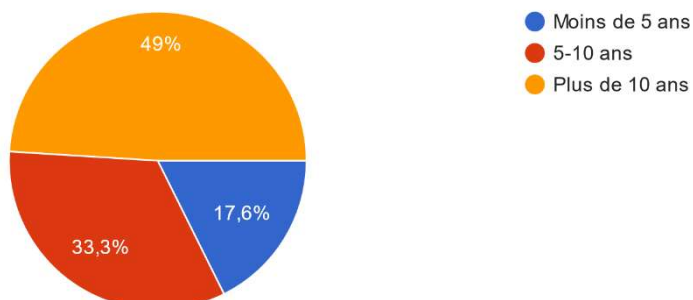
### 2. Sexe

2. Sexe  
51 réponses



### 3. Durée de votre mesure de protection

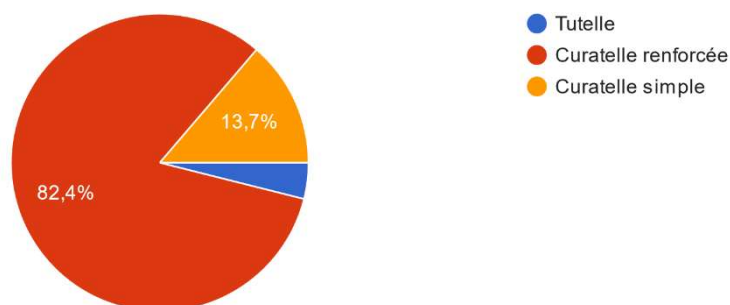
3. Durée de votre mesure de protection  
51 réponses



#### 4. Votre mesure de protection

##### 4. Votre mesure de protection

51 réponses



#### 5. Pouvez-vous décrire comment l'AsSTRA vous accompagne en favorisant votre autonomie ?

29 réponses

##### Option 1

Confiance en soi retour à l'autonomie

je ne sais pas je veux déménager

l'ASSTRA m'accompagne sur la protection de mon argent personnel mais aussi pour des papiers administratifs et apprendre à remplir quelques documents administratifs si on a les capacités de le faire.

Pour la déclaration d'impôt et pour fêter mon anniversaire dans un salle grâce à l'argent de coté

Sa fonctionne très bien avec ma curatelle.

L'assTRA m'a accompagné dans mon allègement de mesure grâce au travail que j'ai effectué avec le développement du pouvoir d'agir

Maintien de relatives bonnes conditions de vie

on me laisse pas mal de liberté sur mes besoins ,bien que je n'ais pas particulièrement de besoin (sauf cas exceptionnel ) ce qui est rare

entretien individuel

gestion de quelques papiers, fait pas mal de choses

Il s'est occupé récemment d'un dossier pour demander l'aménagement d'une douche adaptée tout seul

ne sait pas, pas trop d'autonomie en ce qui concerne les papiers

je remplit des dossiers et les envoie à l'asstra

Je me sens seul, on vient jamais me voir je suis prisonnière de ma mesure. C'est trop informatisé, il n'y a plus d'humain

rien de spécial

des fois je demande de l'argent

j'ai fais moi même les démarche pour ma carte d'identité

Elle gère une partie de mes finances, en me permettant de gérer le quotidien

je ne sais pas faire c'est mieux que ce soit la curatelle

Par un contrôle et un soutien lors des difficultés rencontrées

Asstra m'aide pour mes démarches administratives et pour mon budget

Très bien accompagné

Liberté financière

Je fais d'abord des démarches seul et si besoin ma curatrice m'aide.

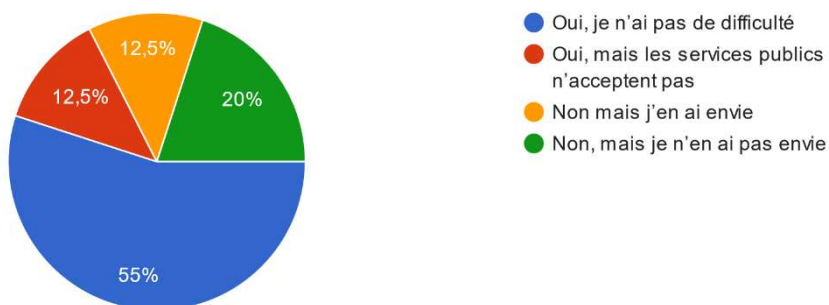
Je fais des mails et j'appelle pas

téléphone si besoin de suppléments, il a son budget à respecter

## 6. Etes-vous sollicité par votre mandataire pour faire des démarches ?

17. Etes-vous sollicité par votre mandataire pour faire des démarches ?

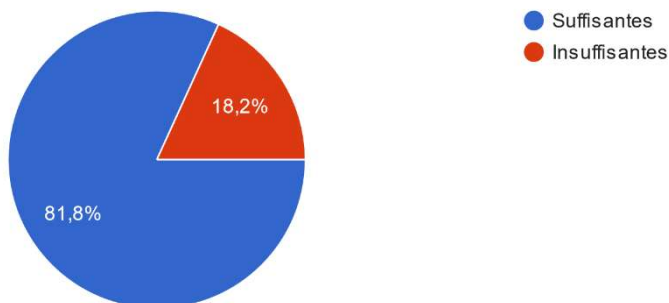
40 réponses



## 7. Les rencontres avec l'AssTRA sont-elles : suffisantes / insuffisantes

18. Les rencontres avec l'AssTRA sont-elles :

44 réponses



## 8. Quelles fréquences serait idéale ?

Démarche numérique

2-3 fois par an.

2x / mois

2 fois par an

trimestre

hebdomadaire

Tous les 6 mois

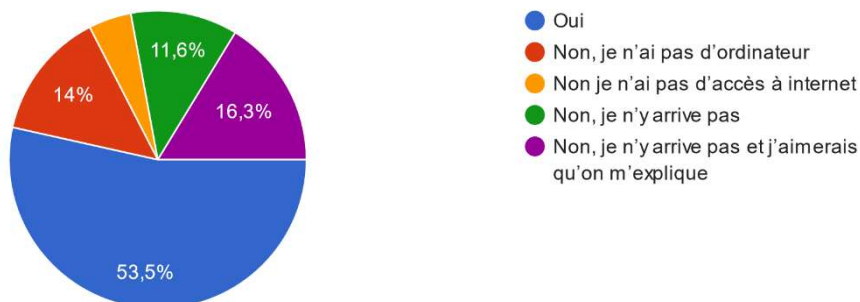
Je c'est pas

1 à 2 fois tout les 3 ans

## 9. Avez-vous accès aux démarches numériques ?

19. Avez-vous accès aux démarches numériques ?

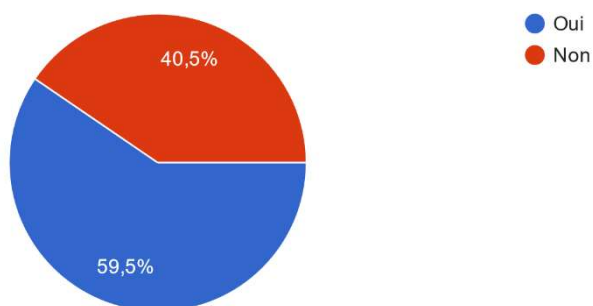
43 réponses



## 10. Avez-vous connaissance des groupes d'expressions ?

20. Avez-vous connaissance des groupes d'expressions ?

42 réponses



## 11. Si oui, en êtes-vous satisfait ?

19 réponses

Oui

Oui très satisfait

oui j'ai participé une fois mais ça ne m'intéresse plus trop

oui complètement

Je n'y suis jamais aller par manque de temps, d'intérêt ou de trop grande distance avec mon domicile.

Oui et non honnêtement dit

Un peu

Satisfait même si les groupes sont très mélangés

Les sujets abordés étaient intéressants

je serais très contente d'y aller

Oui

oui

C'est une bonne démarche, mais je n'ai pas le temps de participer

Je ne suis jamais allé

oui c'était sympa

oui mais maintenant trop loin de chez lui

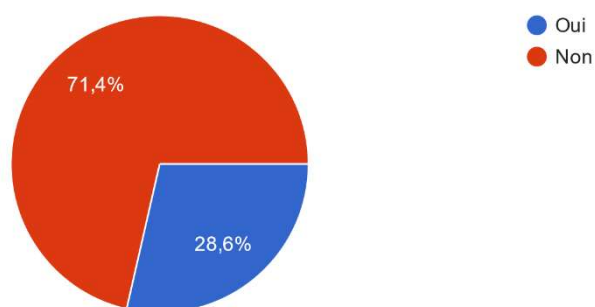
**12. Si non, souhaiteriez-vous des infos ?**

Oui  
oui  
Non.  
Oui  
non  
très intéressé  
bien sûr  
Non, je ne dispose pas assez de temps  
Non

**13. Avez-vous connaissance de la mise en place des représentants des usagers à l'AssTRA ?**

21. Avez-vous connaissance de la mise en place des représentants des usagers à l'AssTRA ?

42 réponses



**14. Si oui, à quoi servent-ils ?**

**Représenter les usagers lors des différentes rencontres de lasstra**

Pour remplace ma curatelle  
a nous représenter  
À donner la parole et tout ce qui s'ensuit au sein de l'institution de curatelle  
A gerer mes comptes et m accompagner dans mes dematches  
Pouvoir d agir  
Ils font le lien entre l'ASSTRA et les  
à nous représenter  
A aider les personnes

**15. Si non, souhaiteriez-vous des infos ?**

19 réponses  
Oui  
oui  
Je ne connais pas tous leurs fonction.  
Pas vraiment.

non  
Ouirev  
pas intéressé  
non, je trouve que l'Asstra fonctionne correctement, pour ma part  
Oui, je veux bien des informations  
Non  
oui mais ne l'intéresse pas

**16. De quelles manières participez-vous aux décisions qui vous concernent au sein de l'AssTRA ?**

27 réponses  
Représentant des usagers  
En répondant au question pose  
En faisant des démarches, en mettant en place des projets, j'ai pu partir au Canada  
En discutant avec ma curatelle.  
Je participe totalement grâce au développement du pouvoir d'agir, je gère tout sauf la partie financière  
Systématiquement  
En en parlant avec la curatrice.  
Aucune  
en discussions avec ma curatrice  
Je recois des invitation a des rendez vous  
par un entretien individualisé  
n'y participe pas  
Rdv , mail, téléphone  
contact avec sa curatrice  
Je téléphone à ma curatrice pour lui faire part de mes demandes et elle me dit si c'est possible. Je la préviens dès qu'il y a des factures qui arrivent.  
j'appelle ma curatrice  
je demande à ma curatrice si ça vaut le coup et elle me dit si c'est bien ou pas  
Avec ma curatrice et moi .  
personne me demande mon avis, pas un brin d'humanité  
rien  
je choisis mes vacances et j'envoie ensuite à l'Asstra  
je participe pas  
Par mail, essentiellement  
Jamais  
Je c'est pas  
Après concertation avec ma référente sociale  
L asstra après paiement de toutes mes factures et charges fixes me fait un virement mensuel de mes ressources que je gère avec un compte et une carte bleue classique .

**17. Comment trouvez-vous le soutien apporté par l'AssTRA pour votre mesure de protection ?**

35 réponses  
très bien

Très bien

Avoir confiance à soi

Très bien a ccompagner

En cas de difficulté financier ou autres je peux compter sur le soutien de ma curatrice et tout le personnel de l'ASSTRA en cas de besoin

La restriction d'argent m'a aidé à me sevrer, ça m'a beaucoup aidé

Très bien.

Je suis très satisfaite, je trouve juste qu'il faudrait avoir plus d'explication sur le coté financier

Excellent

Très correct

Passable voire insuffisant

très satisfaisante et nécessaire

Bien

ma beaucoup aidé à ne pas dépenser n'importe quoi

Bonne

Positif

Pour le pouvoir d agir il y a très peu de temps d action ce qui renforce le temps chez Asstra.

J'en suis très satisfaite

pas trop bien, çil y a des remplçant

Bénéfique maintenant que de nombreuses décisions se fond par internet

très mauvais

as efficace !

très bien mais je veux les voir plus souvent

bien, on s'occupe bien de moi et j'ai une bonne relation

il convient à ma situation

ça m'aide à faire des économies

Il me convient

Je trouve qu'il ya beaucoup de conflit entre nous

RAS

Bon .