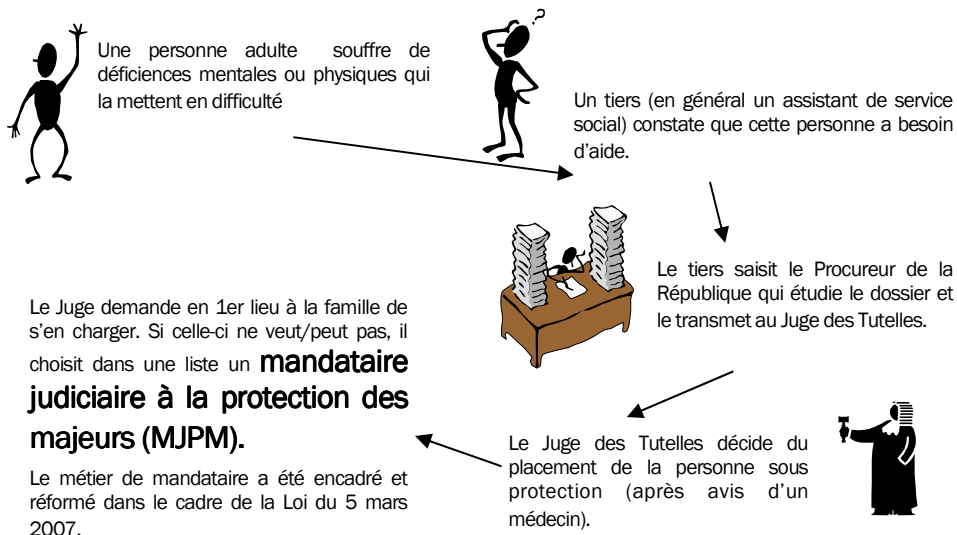




Mandataire Judiciaire à la protection des majeurs (ex Délégué à la tutelle)

Fiche réalisée avec la collaboration de formateurs et de professionnels

Octobre 2011



Michel, mandataire de justice à la protection des majeurs

Avant de devenir mandataire de justice à la protection des majeurs (MJPM), Michel a eu une 1ère partie de carrière très riche qui lui a permis d'acquérir de l'expérience et des compétences dans des secteurs très variés. « J'ai commencé comme éducateur technique, puis j'ai occupé des postes dans le secteur commercial. Finalement, je suis revenu vers le secteur social. J'ai d'abord exercé comme bénévole lorsqu'on parlait encore de gérant à la tutelle. Depuis 2009, on parle de mandataire de justice et il faut un diplôme, le CNC. Aujourd'hui, j'exerce comme mandataire de justice à titre privé. »

Le choix du statut

On peut être mandataire soit à titre privé sous statut libéral comme c'est le cas de Michel, soit, ce qui est plus courant, comme salarié au sein d'une association telle que l'UDAF. « Tout dépend de la politique du département, c'est le Conseil Général qui décide de favoriser ou non la présence de mandataires privés. Les associations sont souvent privilégiées, car les mandataires sont plus encadrés. « Malheureusement il y eu quelques cas de Gérants de Tutelle privés pas très honnêtes qui ont fait du tort à l'image du mandataire privé, » regrette Michel.

Que cela soit en privé ou en association, les mandataires traitent tous le même genre de dossiers. Il existe cependant quelques différences. « Outre une rémunération plus intéressante dans le privé, j'ai moins de dossiers à traiter que mes homologues salariés : un mandataire privé traite 20 à 25 dossiers lorsqu'un mandataire salarié en gère 40 à 60. Par contre, les mandataires salariés travaillent dans une structure et bénéficient de services qui interviennent sur des points précis : un juriste, un secrétariat, un comptable... Les tâches sont réparties sur plusieurs personnes, ce qui explique qu'ils peuvent suivre davantage de dossiers. En structure, le mandataire salarié ne se retrouve pas seul pour prendre une décision, les situations peuvent être discutées à plusieurs. Pour ma part, je gère moi-même tous les aspects du dossier d'une personne et je dois généralement prendre mes décisions seul. »

Les personnes protégées

Lorsqu'on imagine les personnes protégées, on pense immédiatement aux personnes âgées, devenues incapables de gérer leur argent et sans famille pour les aider.

Michel nous reprend immédiatement : « c'est plus complexe et varié que cela, j'interviens pour aider toute personne qui se met en danger ou met en danger les autres. Je peux bien sûr suivre une mamie qui est installée en établissement. C'est un cas finalement assez simple, je veille à ce que la maison de retraite soit bien payée, que ses frais médicaux soient pris en charge et je lui verse un peu d'argent de poche. En général, les mouvements sur le compte bancaire sont assez limités.

STOP Ne pas confondre le Mandataire judiciaire à la protection des majeurs avec :

- Le « **mandataire judiciaire** » qui intervient pour aider des entreprises en difficultés (faillites...).
- Le « **délégué aux prestations familiales** » (DPF) qui est désigné par le Juge des Enfants et intervient auprès de familles (aide à la gestion du budget familial). Les embauches de délégués aux prestations familiales sont actuellement peu nombreuses. Il doit posséder le CNC mention DPF.

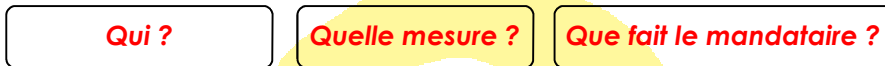
Les Mesures

Les mesures de protection sont donc confiées au mandataire **sur ordonnance du Juge des Tutelles**. Il existe différentes mesures (non cumulables) qui sont graduées en fonction des besoins et du degré de vulnérabilité de la personne. Plus la mesure est forte, plus le rôle du mandataire est important.

Qui ?	Quelle mesure ?	Que fait le mandataire ?
Un majeur qui : <ul style="list-style-type: none"> • Perçoit des prestations sociales (par ex Allocation Adulte handicapé, RSA). • A des problèmes de gestion financière légers (mauvaise utilisation des prestations sociales), voire des problèmes judiciaires (un jeune qui doit passer en jugement par exemple). 	MAJ (mesure d'accompagnement judiciaire)	Le Mandataire : <ul style="list-style-type: none"> • Aide le majeur à gérer ses prestations sociales (le mandataire n'intervient pas pour la gestion des autres revenus ni du patrimoine). • Accompagne le majeur dans ses procédures judiciaires. Le mandataire doit avoir le diplôme de mandataire avec la mention MAJ.

Lorsqu'une MAJ n'est pas suffisante ou échoue, le Juge des Tutelles peut placer le majeur sous une **mesure de protection juridique**. Il en existe 3 : la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle.

Ces 3 mesures ont en commun de ne s'adresser qu'aux personnes majeures se trouvant dans l'impossibilité de pourvoir seules à leurs intérêts en raison **d'une altération**, médicalement constatée par un médecin agréé, soit **de leurs facultés mentales** (schizophrénie, troubles importants de la mémoire, dépression, bipolarité...), soit **de leurs facultés corporelles** de nature à empêcher l'expression de leur volonté (incapacité à parler par exemple).



Un majeur qui :

- A besoin d'une aide temporaire ou pour un acte déterminé (par exemple la vente d'un bien) dans la gestion de son budget et de son patrimoine (personne qui a fait une tentative de suicide par exemple).
- Ou en attendant d'une mise sous curatelle ou tutelle.

La Sauvegarde de Justice

Le Mandataire :

- Aide le majeur à rétablir son autonomie en le conseillant.
- Effectue un contrôle a posteriori des actes effectués par le majeur (par exemple de ses dépenses).

Il s'agit vraiment d'une mesure temporaire qui ne représente pas la part la plus importante du métier de mandataire.

Un majeur qui :

- A des difficultés plus importantes pour gérer certains actes de la vie quotidienne (par exemple un jeune adulte toxicomane qui gère mal ses dépenses).

La Curatelle simple

Le Mandataire :

- Assiste le majeur dans la plupart des actes de la vie civile (disposition des biens, utilisation libre des revenus...). L'action du mandataire repose sur le dialogue avec le majeur, il ne peut pas prendre de décision sans l'accord du majeur.
- Collabore avec le majeur pour mettre en place un budget, un cadre, un projet de vie...
- Contrôle le bon fonctionnement du compte à posteriori.

Un majeur qui :

- A des difficultés importantes pour gérer ses revenus (par exemple une personne dépendante au jeu qui s'endette).

La Curatelle renforcée ou aggravée

Le Mandataire :

- Perçoit seul les revenus et assure lui-même le règlement des dépenses (il contrôle le compte, autorise les transactions, règle les factures...).
- Assiste le majeur dans tous les actes de la vie civile. L'action du mandataire repose là-encore sur le dialogue pour connaître les besoins du majeur, expliquer ses décisions...

Un majeur qui :

- N'est plus en capacité d'agir seul (par exemple personne âgée souffrant de la maladie d'Alzheimer et résidant dans un établissement)

La Tutelle

Le Mandataire :

- Représente la personne dans tous les actes de la vie civile, avec pour les actes les plus importants l'autorisation du Juge des tutelles.
- Gère complètement les comptes du majeur.
- A une action éducative et sociale faible (il a moins de contacts avec le majeur).

Le mandataire doit posséder le CNC « mention MJPM » pour intervenir sur ces 3 mesures. Le nombre de tutelles, curatelles ou sauvegardes de justice a beaucoup augmenté en 15 ans (+50% entre 1990 et 2004).

La Curatelle (simple ou renforcée) est la mesure la plus fréquente.

Plus d'informations sur les sites :

- <http://vosdroits.service-public.fr/N155.xhtml>
- <http://www.tutelle-curatelle.com/>

Mais je peux aussi être chargé de suivre des personnes plus jeunes qui rencontrent des difficultés, temporaires ou non, pour gérer leur budget. Je m'occupe par exemple d'une dame, une dentiste qui est une bonne professionnelle et dont le cabinet marche bien, mais qui ne sait absolument pas gérer ses dépenses car elle est accro au jeu. Un de mes collègues suit un chef d'entreprise qui souffre de bipolarité et qui est dans l'incapacité de gérer correctement son entreprise. Je m'occupe aussi de personnes souffrant d'alcoolisme ou de toxicomanie et qui vivent en marge, c'est la majorité de mes protégés. Ils ont des difficultés financières, mais aussi sociales. J'essaie de les aider à revenir vers une vie sociale plus stable. Je peux suivre les mêmes personnes pendant des années. » **Quoi qu'il en soit seul le Juge des Tutelles prend la décision d'attribuer ou non un mandat de protection et d'en définir la teneur.**

La mise sous protection

Michel nous fait un petit rappel du circuit qui amène une personne à être placée sous protection et des différentes mesures qui existent. « La demande de protection peut être faite par la personne elle-même : une personne qui a fait une tentative de suicide et qui sent qu'elle a besoin d'une aide administrative pour s'en sortir car elle se met en danger ainsi que les siens, une femme d'artisan qui, suite au décès de son mari, a besoin d'une assistance à la vie civile sans quoi elle et l'entreprise, donc les salariés, sont en danger. Pour se débrouiller et faire le tri dans tous les papiers... une curatelle simple va t'être prononcée.

La protection peut aussi survenir après un signalement en justice par une assistante de service social, un membre de la famille... Par exemple, pour le chef d'entreprise dont je vous ai parlé, c'est sa femme qui a tiré la sonnette d'alarme. Un médecin psychiatre, inscrit sur la liste auprès du tribunal, remet un avis, car souvent on constate une pathologie : une dépression, un moment d'égarement, un début de sénilité, de la schizophrénie... La personne est auditionnée par le juge des tutelles. Le juge décide alors s'il y a lieu de mettre la personne sous protection et décide également du type de protection envisagée. C'est aussi lui qui désigne le mandataire chargé du suivi.

Son choix est orienté en fonction des compétences du mandataire : un tel est plutôt un homme de terrain, tel autre est davantage gestionnaire, celui-là a plus d'expérience dans le domaine social...En ce qui me concerne, la juge me confie des dossiers de personnes assez marginalisées. Mon passé de travailleur social doit y être pour quelque chose ! » dit-il en riant.

Le métier de mandataire exige une grande rigueur et une très bonne connaissance des règlements et de la législation. « Je dois connaître les mécanismes de l'APA, du RSA, des allocations, d'un dossier de surendettement... et surtout des circuits d'aide sociale. Je dois rester dans la légalité, ne pas faire de choses juridiquement interdites. Je dois aussi connaître les différentes pathologies, leurs incidences sur le comportement des personnes. »

Il existe 4 degrés de protection

La sauvegarde de justice est une mesure transitoire de quelques mois : « c'est ce qui a été préconisé pour la femme d'artisan et la personne qui a fait une tentative de suicide. Ces personnes ont besoin d'un coup de pouce à un moment donné pour faire face à certaines difficultés. Au bout des quelques mois prévus, on fait le point et le juge décide de la prolongation, de l'abandon ou du renforcement de la mesure. »

La **curatelle simple** : le protégé gère ses rentrées d'argent, mais cogère avec le mandataire ses dépenses. « On discute du budget ensemble : en fonction des revenus et des charges comme le loyer, les assurances, l'abonnement téléphonique, nous calculons ensemble ce qui reste chaque mois. On établit ensemble un budget pour les courses et pour les différentes dépenses. Je fais un suivi très régulier des comptes du protégé auxquels j'ai accès par internet. Je surveille que tout soit conforme. Mais, il y a souvent des surprises : l'achat d'une télévision alors qu'il n'en a pas les moyens par exemple. Il faut tout le temps négocier, c'est assez usant. C'est la mesure la plus compliquée à gérer, » admet Michel.

Il peut être amené à accompagner la personne lors de certains de ses achats. « Je suis allé avec un protégé acheter une cuisinière. Je suis là pour le conseiller et le recadrer par rapport à son budget. Si je ne suis pas disponible, je lui demande de faire des devis. »



Les fonctions du mandataire varient en fonction du type de mesure et du degré d'autonomie de la personne. Le mandataire peut intervenir auprès d'un majeur protégé résidant en établissement ou à son domicile où il peut vivre seul ou en famille.

A domicile

● Les majeurs protégés concernés

Un mandataire suit des majeurs essentiellement sous curatelle (simple ou renforcée). Ce sont des adultes (plus ou moins jeunes) rencontrant des difficultés liées à une altération de leurs facultés : dépression, bipolarités, toxicomanie, alcoolisme, schizophrénie... Ces personnes sont néanmoins en capacité de vivre seules à leur domicile.

Ce sont donc des personnes plus ou moins autonomes qui se déplacent, font des achats, ont une vie sociale (plus ou moins développée), ont des projets...

La particularité de ce public réside dans le fait que le mandataire et le majeur collaborent et prennent la plupart des décisions ensemble. C'est donc un travail de dialogue, d'écoute, mais aussi de contrôle...

le mandataire commence par faire un état des lieux de la situation de la personne au début de la mesure : inventaire du patrimoine, évaluation de la situation familiale et sociale...

▶ Le mandataire doit aussi faire des démarches auprès de différents organismes pour prévenir de la mise en place de la mesure : banque, EDF, opérateur téléphonique, propriétaire si la personne est locataire, caisse de retraite, assurances...

▶ Le mandataire doit toujours agir dans l'intérêt de la personne et veiller au respect de ses droits.

● Rôle administratif et financier

Il est difficile de lister précisément les actes accomplis par le mandataire car ils dépendent de la mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) et de la décision du Juge.

Voici cependant une liste d'actes sur lesquels le mandataire est amené à intervenir :

- La gestion de l'argent liquide, des revenus... Le mandataire établit un budget prévisionnel en fonction des revenus, des charges et des dépenses de la personne. Il fixe un montant pour les courses par exemple, il essaie de bien cadrer le budget et de l'expliquer à la personne afin d'éviter des achats impulsifs.
- La gestion de la vie quotidienne : contacter un service d'aides à domicile, contacter des artisans pour effectuer des réparations dans le logement, accompagner pour certains achats, organiser un portage de repas... Le règlement des dépenses quotidiennes d'entretien, d'habillement, de nourriture...
- L'ouverture d'un compte, l'utilisation d'une carte bancaire (il peut s'agir d'une carte bancaire à retrait limité), la souscription d'un emprunt, un placement (assurance vie, plan épargne logement...), une hypothèque...
- L'acceptation d'une succession, la possibilité ou non de faire des donations, vendre ou acquérir un bien immobilier
- Se marier, divorcer

Le mandataire intervient toujours dans les limites autorisées par le Juge et dans l'intérêt de la personne protégée. Il doit avoir une gestion transparente des comptes des personnes qu'il protège. Il doit rendre des comptes à la personne, au Juge... Pour cela, il rend compte de sa gestion tous les ans.

● Rôle social et éducatif

L'action du mandataire concerne en premier lieu la gestion du budget de la personne, mais ne se limite pas à un contrôle des mouvements sur son compte. Il intervient plus largement pour l'accompagner et l'aider, lorsque c'est possible, à retrouver son autonomie.

Cette relation d'aide se manifeste avant tout par une écoute attentive. Il doit aussi laisser le majeur prendre des initiatives, tout en le cadrant, et effectuer certaines démarches seul lorsque c'est possible. Le travail du mandataire repose sur le dialogue et la négociation, il doit amener la personne à comprendre qu'il est indispensable de prendre des mesures et qu'il faut les respecter dans son intérêt. Il est aussi là pour la rassurer, l'écouter...

Le mandataire est l'interlocuteur privilégié de la personne protégée et parfois son seul lien avec l'extérieur lorsque cette dernière s'est totalement marginalisée. Il lui sert de référent dans les actes de la vie quotidienne. Garder le lien avec la personne n'est pas toujours facile. La personne protégée est libre de se déplacer où elle veut et le mandataire rencontre parfois des difficultés pour la situer et la contacter.

Le mandataire suit presque quotidiennement ce que fait la personne protégée : contrôle des comptes, mais aussi contacts téléphoniques, rendez-vous, contacts avec les partenaires qui suivent également la personne (assistant de service social, médecin...)...

Mais certaines situations deviennent très compliquées à gérer. « Un de mes protégés a rencontré il y a quelques temps une jeune femme dans une soirée. Cette personne est tombée enceinte. Ils sont partis vivre ensemble chez ses beaux parents et elle vient d'accoucher. Il boit beaucoup et est violent avec elle, des rapports de la police l'attestent. Ses revenus sont trop faibles pour prendre en charge un bébé. Son amie est un peu dans la même situation, mais ne fait l'objet d'aucun suivi. Il faut bien comprendre que je ne suis mandaté que pour lui, je n'ai pas le mandat pour m'occuper d'elle. Je suis très inquiet pour l'enfant et j'ai fait un signalement auprès des services sociaux du département. Mais je suis arrivé à la limite de ce que je peux faire : j'ai alerté les services compétents, mais pour l'instant rien n'a changé. Je vis en permanence dans l'angoisse ».

Michel, contrairement aux mandataires salariés, est seul pour prendre des décisions et les assumer. « C'est un métier qui nécessite de prendre du recul, de regarder une situation globalement pour prendre la décision la plus adaptée. Je ne suis pas totalement seul, je peux m'appuyer sur d'autres professionnels qui suivent le dossier, j'appelle parfois le juge pour connaître la limite de mon intervention. Mais malheureusement, tout se fait souvent dans l'urgence. »

La **curatelle renforcée** : le protégé ne gère ni ses rentrées d'argent ni ses dépenses, par contre il a accès à ses comptes pour contrôle de ses avoirs. Le budget est discuté avec le mandataire, mais c'est ce dernier qui prend les décisions. Le mandataire dispose du chéquier et le protégé a une carte bancaire avec retrait limité. Beaucoup de dépenses sont gérées par virement.

Michel doit veiller à ne pas tomber dans le jugement : « c'est très difficile de savoir où sont les limites du mandat, les limites ne sont pas les mêmes pour tous. Avec certains je vais être très strict, avec d'autres plus souple, tout dépend de leur personnalité et leur comportement.

Il faut trouver le bon équilibre : par exemple une de mes protégés vient de dépenser plus de 400€ pour s'inscrire dans une agence matrimoniale. Elle en a les moyens, pourquoi devrais-je m'y opposer...Ce qui pose problème dans ce cas de figure, c'est que cette jeune a arrêté son traitement médical, qu'elle est en rechute et qu'elle a arrêté tout moyen de contraception car elle veut tomber enceinte. Autoriser cette inscription, c'est la conforter dans sa pathologie, mais la refuser, c'est la juger. »

La **tutelle** : c'est la mesure la plus forte, le mandataire gère tout et le protégé a peu de liberté d'action. « En général, il s'agit de personnes totalement déconnectées du monde, qui n'ont pas de notion de budget ou d'argent. »

Lorsqu'il suit un dossier, Michel est le principal interlocuteur du protégé et celui qui fait le relais avec les autres professionnels. « Je vois mon rôle comme celui d'un catalyseur. Je m'appuie sur un réseau social existant, sur de nombreux partenaires qui interviennent dans la vie du protégé : son assistante sociale, son médecin, son banquier, mais aussi un ambulancier, la personne qui lui apporte les repas, un plombier...

Je me suis créé mon propre réseau sur lequel je me repose pour faire face aux problèmes quotidiens : tel protégé n'a plus d'argent pour s'acheter à manger, je sais que telle boulangerie lui fera crédit jusqu'à ce que je la règle, tel autre a des problèmes de plomberie, je sais à qui m'adresser pour avoir un tarif bas, je travaille souvent avec un traiteur qui propose le portage des repas pour un tarif défiant toute concurrence pour une très bonne qualité...

Je suis aussi malheureusement souvent en contact avec la Police : untel est en cellule de dégrisement, un autre a volé quelque chose, un autre a fait subir à sa compagne des violences, un autre a pris le train sans payer... Je suis vraiment le référent du protégé, celui qu'il appelle en cas de problème, ou qu'il fait appeler. Ce sont souvent des marginaux qui n'ont pas d'autres interlocuteurs que moi : ils refusent de voir une assistante sociale par exemple. Je suis donc tout le temps tributaire de mon téléphone pour essayer de régler les situations d'urgences. C'est même un problème pour prendre des vacances, ma femme me le reproche souvent », dit Michel en souriant.

« Je suis aussi nécessairement en relation avec les familles de certaines personnes suivies. Le contact avec les familles ou les proches n'est pas toujours évident, même si, en général, il est plutôt bon. Mais certaines personnes n'ont vraiment pas de scrupules. Un homme m'a demandé un jour que son oncle, que je suis, lui fasse régulièrement des dons. C'est de

Lorsqu'il lui rend visite à domicile, le mandataire s'assure du bien-être de la personne. Il veille à ce que la personne bénéficie du meilleur confort de vie possible en fonction de ses ressources. Il en profite aussi pour vérifier que la personne est bien en capacité de vivre en autonomie. Il est attentif à certains points :

- L'état du logement : est-ce propre ? Une aide à domicile est-elle nécessaire ? Le logement est-il chauffé ? Insalubre ? Y-a-t-il des réparations à effectuer...
- Les liens sociaux : la personne protégée voit-elle du monde ? Est-elle isolée ? A-t-elle besoin d'une ouverture sur l'extérieur ? Les relations familiales et amicales qu'elle entretient sont-elles néfastes...
- L'état de santé : la personne va-t-elle bien ? Prend-elle bien son traitement ? A-t-elle vu son médecin ? Se prépare-t-elle à manger ou faut-il prévoir un portage de repas ? A-t-elle une bonne hygiène...
- La situation financière et administrative : quels sont les besoins de la personne ? L'argent versé a-t-il bien été utilisé comme prévu... Le mandataire aide à comprendre le contenu des documents administratifs à signer...
- Les projets de la personne : va-t-elle partir en vacances ? Où en est-elle au niveau de sa situation professionnelle...

Le mandataire s'adapte à la personne, à sa personnalité : il sera plus souple avec certains et plus stricts avec d'autres.

● Le partenariat

Le mandataire intervient en partenariat avec un réseau de professionnels : le majeur protégé est généralement suivi par un médecin, un assistant de service social, un psychiatre... Le rôle du mandataire est de recueillir toutes les informations relatives à la personne, puis de les transmettre au majeur et aux partenaires. Il fait le lien et peut alors mettre en place des mesures et un projet cohérent avec les autres professionnels.

Les partenaires et les interlocuteurs du mandataire peuvent être très variés : la police (en cas d'arrestation, de troubles sur la voie publique, de vol, de plainte...), des services d'aides à domicile, des commerçants, des artisans (pour effectuer des réparations), des sociétés de taxi, des associations (pour l'organisation d'activités par exemple)...

● En Etablissement

● Les majeurs protégés concernés

Généralement les majeurs protégés qui vivent en établissement sont sous tutelle. Ce sont des personnes peu ou pas autonomes : personnes âgées, personnes handicapées... Elles vivent en établissement, car elles ne sont pas ou plus capables de vivre seules sans se mettre en danger, elles ne peuvent pas gérer leur argent, ni un grand nombre d'actes de la vie quotidienne.

● Rôle administratif et financier

Le métier de mandataire est alors essentiellement administratif : il gère les comptes, veille au remboursement des frais de santé, paie l'établissement d'hébergement... Les mouvements sur les comptes sont rares, car les majeurs ont peu de dépenses.

● Rôle social et éducatif

L'action éducative et sociale du mandataire est faible : les personnes ont peu de projets, leur autonomie est déclinante...

● Le partenariat

Le mandataire n'a pas beaucoup de contacts directs avec le majeur, il travaille plus avec le personnel soignant, la famille...

Le rôle social et éducatif et le travail en partenariat est plus important pour les personnes handicapées en foyer : encadrement par des éducateurs, beaucoup d'activités, séjours de vacances et parfois un travail adapté.

Le suivi de mesures de majeurs en établissement est donc plus simple et plus administratif. Le métier est moins varié que le suivi des personnes vivant à leur domicile où le travail social est plus important.

Un mandataire peut être spécialisé sur ce type de mesure et de public. Il a plus de dossiers à gérer (130) qu'un mandataire suivant des personnes vivant à leur domicile (une soixantaine de dossiers). Mais un même mandataire peut aussi gérer les deux types de public.

l'abus de faiblesse d'un proche, et je ne suis pas là pour aider à profiter de la faiblesse des personnes dont j'ai la charge, mais pour les protéger de ce genre d'abus. »

Ne pas endosser le rôle du « méchant »

On a tous vu un jour ou l'autre un reportage sur des personnes se plaignant que leur mandataire les laissait sans argent pour se nourrir. « Notre rôle est difficile. Quand il n'y a plus d'argent sur le compte du protégé, on ne peut pas l'inventer. On peut essayer de mettre en place des aides, mais cela prend du temps. Et si un protégé préfère utiliser l'argent des courses pour acheter de la drogue ou de l'alcool, je ne peux pas faire grand-chose à part lui faire la leçon. J'ai un protégé qui est accro, si je lui laisse 20€, je sais qu'il ira voir son dealer plutôt que s'acheter à manger. J'ai donc décidé de lui donner un peu plus, comme ça je sais qu'il achètera un peu de nourriture en plus de sa drogue. C'est un choix qui peut être discuté, mais j'ai essayé de prendre la meilleure décision pour cette personne. Par contre, il faut rester du bon côté de la loi, il y a des limites à ne pas franchir. Je suis là pour aider, mais il faut aussi être ferme et ne pas laisser faire.

Mais si je suis trop ferme, la personne risque de s'enfuir et de disparaître. La plupart de mes protégés ne sont pas en établissement. Comme ils ont souvent un mode de vie un peu marginal, ils se déplacent beaucoup et je ne sais pas forcément où les trouver. Je ne suis pas toujours en situation de pouvoir faire appliquer mes décisions. C'est une des difficultés du métier. Si une personne décide de partir à l'étranger, j'ai peu de moyens pour la faire revenir. Je suis surtout en contact avec eux par téléphone et sms. J'essaie de les voir dès que c'est possible, mais je ne peux pas être avec tous mes protégés en même temps. J'essaie le plus possible d'être à l'écoute et disponible. »

Respecter les protégés

Michel est très attentif au respect des protégés, il est d'ailleurs soumis au secret professionnel. « Chaque mandataire a son propre fonctionnement. Pour ma part, je vouvoie mes protégés, je trouve ça plus correct alors qu'ils sont souvent traités avec un peu de condescendance. Avoir un bon relationnel avec eux est primordial. Mais c'est aussi un métier où je reçois des menaces, il faut être solide psychologiquement. Actuellement une de mes protégées m'envoie 80 sms par jour, on est à la limite du harcèlement. Elle me tient un discours quasiment amoureux alors que je sais par ailleurs qu'elle se plaint de moi. C'est une personne assez instable qui ne suit plus son traitement médical. »

La mesure de protection est valable 60 mois donc tous les 5 ans maximum il y a révision de la mesure, date à laquelle un bilan est fait. Mais à tout moment le mandataire comme le protégé peut faire une demande de levée de la mesure ou de changement de personne. « Il arrive parfois des problèmes relationnels. Je ne peux plus avancer avec une personne, on est dans une impasse. Je peux demander au juge, en argumentant, qu'il transfère le dossier à un collègue. Un protégé peut aussi demander à changer de mandataire, mais il doit étayer sa demande. En cours de mandat il y a possibilité de demander un allègement ou une aggravation de mesure, si par exemple la pathologie de la personne protégée se dégrade. »

Céline, chef du service « protection juridique » d'une association.

Après des études de juriste, Céline a travaillé auprès d'un Tribunal. « C'est là que j'ai découvert le métier de mandataire, à l'époque appelé « délégué à la tutelle ». C'était un métier méconnu et il l'est toujours aujourd'hui, même si j'espère que les choses vont changer avec la réforme. Le métier m'a intéressé, je me suis renseignée et je suis devenue moi-même délégué à la tutelle dans une association. Par la suite, on m'a confié la responsabilité du service des mandataires dans une antenne locale de l'association. »

Des « délégués mandataires »

Céline est responsable de 14 mandataires, appelés « Délégués mandataires ». « L'association est considérée comme « mandataire », c'est elle qui possède l'agrément et à qui est confié le mandat par le Juge. Nous avons l'autorisation de suivre 3 150 mesures par an. Les personnes qui travaillent au sein de l'association sont des « délégués mandataires » qui ont les mêmes obligations qu'un mandataire privé : ils prêtent serment et sont inscrits sur la liste départementale. Une fois le mandat confié par le Juge, c'est moi qui désigne le délégué chargé de suivre le dossier en fonction de ses compétences, du nombre de dossiers qu'il suit déjà, de la zone géographique sur laquelle il intervient... Le délégué désigné restera le référent de la personne protégée pendant toute la durée de la mesure. »

Lieux d'Exercice

Le Juge des tutelles peut confier l'application d'une mesure de protection :

- A une **association** (on parle de service mandataire) qui emploie des « délégués mandataires ».
- A un mandataire qui exerce comme **indépendant à titre individuel**, il porte le nom de « mandataire judiciaire aux majeurs protégés ».
- A l'établissement qui héberge le majeur protégé qui compte dans ses effectifs un « **préposé** ».

Ces 3 dénominations correspondent au même métier, celui de mandataire.

Chaque région établit un document, le « schéma régional des mandataires juridiques à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales » qui détermine l'octroi ou non de nouveaux agréments pour les mandataires judiciaires (il décide du nombre d'associations, de mandataires privés et de préposés autorisés sur le territoire).

Travailler dans une association

Le mandataire est salarié de l'association. C'est à l'association que le Juge des Tutelles confie la mise en place d'une mesure de protection et c'est l'association qui désigne ensuite parmi ses « délégués mandataires » celui qui est le plus à même de remplir cette mission.

Il existe différentes associations qui embauchent des délégués mandataires, la plus importante en France étant l'UDAF. Mais il en existe d'autres comme la Sauvegarde 71 en Saône-et-Loire ou l'ATMP dans d'autres régions.

Les avantages et inconvénients du travail en association

Les avantages

- Travail en équipe : le délégué mandataire n'est pas seul face aux situations difficiles, il peut faire appel à ses collègues et à sa hiérarchie. Il participe à des réunions d'équipe qui lui permettent de prendre du recul, de réévaluer une situation et de l'aider à prendre sa décision.
- L'aide de spécialistes : les associations emploient des juristes et des personnes spécialisées pour répondre à des questions très pointues sur la gestion du patrimoine par exemple.

Les inconvénients

- Moins d'autonomie que le mandataire privé.
- Moins de temps à consacrer aux visites des majeurs et aux accompagnements (en course par exemple), il doit déléguer davantage, car il gère beaucoup de dossiers.

Devenir Délégué mandataire

- Etre titulaire du diplôme de mandataire appelé CNC (certificat national de compétence)
 - avec la mention **MJPM** (mandataire judiciaire à la protection des majeurs)
 - OU, plus rarement, avec la mention **MAJ** (mesure d'accompagnement judiciaire).
- Avoir 21 ans minimum

Les associations apprécient généralement que le mandataire possède, **en plus du CNC** :

- Un diplôme de travailleur social (assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale...)
- OU un diplôme (licence minimum) en droit

Salaire

Le délégué mandataire dépend de la Convention collective 1966. Le salaire est de 1 710€ brut environ pour un temps plein.

Offres d'emploi (liste non exhaustive)

- Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr) avec le mot-clé « délégué à la tutelle » ou le code Rome « K1102 »
- Les ASH (www.ash.tm.fr), rubrique « Annonces », puis comme fonction « Délégué à la tutelle/ Mandataire judiciaire »
- Le CREAL Rhône-Alpes (www.creal-ra.org), rubrique « Emploi » puis choisir « service social » comme catégorie professionnelle.
- L'UDAF (www.unaf.fr/spip.php)

L'essentiel des postes de mandataires proposés par les associations (48 mandataires à l'UDAF en Saône-et-Loire).

Pour consulter le schéma de votre région : www.tutelleauquotidien.fr, « Les outils du MJPM », « Etre (ou devenir) MJPM »

Voir le témoignage de Cécile page 4.

Postes proposés à temps plein, mais aussi à temps partiel pouvant évoluer vers un temps plein.

Les CDD proposés pour des remplacements (arrêt maladie, congé maternité...) permettent de se faire connaître et d'acquérir de l'expérience.

La mention MJPM est la plus souvent demandée.

Les délégués sont actuellement répartis en deux groupes : ceux chargés de majeurs vivant en établissement (personne âgée en maison de retraite, personne handicapée en foyer...) et ceux chargés de majeurs vivant chez eux. « Le métier de délégué est très différent selon le type de personnes auprès duquel on intervient, ce n'est pas du tout le même suivi. » Le nombre de dossiers n'est pas non plus le même : 136 pour un délégué qui suit des personnes en établissement, contre 63 pour un délégué qui suit des personnes qui vivent à leur domicile.

La politique de recrutement de l'association

L'association a dû, pour se mettre en conformité avec la réforme, former son personnel pour qu'il obtienne le CNC, diplôme désormais obligatoire pour exercer. « Nous avons formé les personnes par vagues afin de pénaliser le moins possible le fonctionnement du service. Nous avons aussi été amenés à recruter. A l'heure actuelle on trouve peu de personnes titulaires du CNC sur le marché. Mais, à l'avenir, nous n'embaucherons que des personnes titulaires de ce diplôme, avec la mention « mandataire judiciaire à la protection des majeurs ». Le métier de mandataire est méconnu, peu de juristes et de travailleurs sociaux connaissent cette profession. Nous avons donc surtout des candidatures de conseillers en économie sociale et familiale et un peu d'assistants de service social.

Il n'existe pas d'obligation de posséder un diplôme de travail social pour accéder au CNC, un Bac+2 suffit quel que soit son domaine, nous rappelle Céline. Dernièrement nous avons recruté une personne titulaire d'une Licence en psychologie. L'important c'est de sentir le potentiel de la personne lors de l'entretien, d'évaluer si elle possède les aptitudes pour faire ce métier si particulier. »

Céline nous confie qu'il est difficile de prévoir l'évolution du métier. « La réforme date de 2009 et est donc très récente. Pour l'instant, on remarque que de nombreux mandataires privés ont cessé leur activité à cause de l'obligation de formation. Il va sans doute y avoir des postes à ce niveau-là, mais tout dépend de la politique départementale. De notre côté, nous allons sans doute continuer à recruter. »

Pour les personnes vivant en établissement

En établissement, les majeurs protégés ont généralement des altérations mentales ou physiques très importantes, souvent définitives. Ils ne sont pas en capacité de gérer les différents actes de leur vie quotidienne. Les mesures sont donc majoritairement des tutelles et le délégué a une grande marge de manœuvre. Il peut prendre de nombreuses décisions seul ou avec l'accord du Juge des tutelles. La personne protégée collabore peu du fait de son état de santé. Le délégué a parfois plus de contacts avec les partenaires (personnel médical, famille...) qu'avec la personne elle-même.

« Il existe dans certains établissements des mandataires appelés « préposés », nous explique Céline. Ils sont employés par l'établissement pour suivre les personnes protégées qu'ils hébergent et doivent eux-aussi posséder le CNC. Mais la présence d'un préposé n'est obligatoire que dans de grands établissements ayant une capacité de 80 lits minimum, par exemple des hôpitaux psychiatriques. Certains établissements peuvent aussi choisir de se regrouper et avoir un poste de mandataire. Dans les autres établissements, le Juge des tutelles peut solliciter notre association ou un mandataire privé pour suivre le majeur protégé. »

Le délégué est alors surtout gestionnaire : contrôle des comptes, des dépenses, suivi des mouvements financiers... Le suivi de personnes vivant en établissement est moins difficile qu'à domicile. « L'accompagnement social est moins important. Les majeurs protégés en établissement sont souvent des personnes vieillissantes dont on sait que l'état ne va pas s'améliorer. Elles n'ont pas les mêmes demandes ni les mêmes projets, les perspectives d'avenir ne sont pas les mêmes. Et leurs difficultés sont moins nombreuses : elles ne rencontrent pas de problèmes liés au logement par exemple.

En contrepartie, les délégués suivent plus de dossiers. Leur travail est aussi moins varié, ce qui peut s'avérer frustrant pour certains. C'est pourquoi à l'avenir nous allons plutôt essayer d'avoir des délégués polyvalents qui interviendront sur les deux types de public. »

Pour les personnes vivant à leur domicile

De nombreuses personnes protégées vivent encore à leur domicile. « Pour être sous mesure de protection, il est

Travailler à titre individuel

Il est possible de devenir mandataire à titre privé, c'est-à-dire travailler comme indépendant. Le Juge des tutelles confie alors l'application d'une mesure à une personne en particulier, un mandataire.

Voir le témoignage de de Michel page 1

Les avantages et inconvénients du travail indépendant

Les avantages

- Grande autonomie, le mandataire n'a pas de hiérarchie. Le seul à qui il rend des comptes est le Juge des Tutelles.
- Grande polyvalence : il traite tous les aspects du dossier du majeur. Il gère moins de dossiers et, par conséquent, connaît bien les personnes suivies.

Les inconvénients

- Isolement important. Il est souvent seul face aux décisions à prendre.
- Moins de débouchés que dans les associations. Les régions et les départements décident du nombre de mandataires privés et de services mandataires sur leur territoire. Certains départements, comme la Saône-et-Loire, privilégient les services mandataires plutôt que les mandataires privés.

Il ne peut exercer qu'à titre libéral (simple inscription à l'URSSAF ou comme auto-entrepreneur). Il n'est pas autorisé à exercer en Société, l'agrément étant nominatif.

Il est conseillé de commencer à travailler dans un service avant de travailler à titre individuel.

Devenir Délégué mandataire

- 1) Avoir 25 ans minimum
- 2) Etre titulaire du diplôme de mandataire appelé CNC (certificat national de compétence)
 - avec la mention **MJPM** (mandataire judiciaire à la protection des majeurs)
 - OU, plus rarement, avec la mention **MAJ** (mesure d'accompagnement judiciaire).
- 3) Obtenir un agrément auprès du Préfet (avec la spécialité MAJ ou MJPM). Pour cela, il doit remplir certaines conditions de moralité.
- 4) Prêter serment.
- 5) Etre inscrit sur la liste départementale des mandataires.

Salaire

Le salaire est très variable. Il dépend du nombre de majeurs protégés suivis, de leur lieu de résidence (le tarif n'est pas le même pour une personne en établissement et une personne à domicile)...

Travailler comme préposé

Les établissements d'une capacité minimum de 80 lits ont l'obligation d'avoir dans leurs effectifs une personne appelée « préposé » qui fait office de mandataire pour les majeurs protégés hébergés ou soignés dans leurs locaux. Certains établissements, plus petits, peuvent également se réunir pour avoir un préposé en commun qui interviendra sur les différents sites.

Les préposés sont donc des personnes déjà embauchées par les établissements. **Ils ont l'obligation d'être titulaire du diplôme de mandataire appelé CNC (certificat national de compétence) avec la mention MJPM (mandataire judiciaire à la protection des majeurs) et avoir 21 ans minimum.**

Conditions de travail communes

- Il se déplace beaucoup (le permis est indispensable) pour les visites à domicile, les démarches effectuées avec ou pour la personne protégée, les rencontres avec les partenaires...
- Il utilise beaucoup l'outil informatique (traitement de texte et internet) et le téléphone (il est souvent en contact avec les personnes protégées par téléphone ou sms).

obligatoire de souffrir d'une altération physique ou mentale diagnostiquée et certifiée par un médecin, nous explique Céline. Ce sont souvent des troubles psychologiques : schizophrénie, dépression, bipolarité, troubles du comportement... Mais ces personnes ne sont pas forcément incapables de vivre seules et chez elles. Elles ont surtout besoin d'un accompagnement et d'une aide pour gérer leur budget et certains actes de leur vie quotidienne. Elles sont généralement sous mesure de curatelle, simple ou renforcée.»

Le délégué mandataire prend en compte les ressources du majeur protégé (revenus, prestations sociales) et ses dépenses. « Il établit avec la personne un budget qui lui permette de subvenir à ses besoins de base : loyer, charges, alimentation, chauffage... La vie du majeur s'organise en fonction de ce budget. Si les revenus sont suffisants, le majeur protégé pourra se permettre certaines dépenses, si au contraire les revenus sont faibles, le délégué mandataire devra faire preuve de diplomatie pour imposer des limites et expliquer en quoi certaines dépenses sont à proscrire. »

La place du délégué mandataire

La curatelle est une mesure plus compliquée à appliquer qu'une tutelle, car elle repose sur l'échange, le dialogue et la collaboration entre la personne protégée et son délégué mandataire. Les décisions se prennent à deux, le délégué n'impose pas ses choix. « C'est très important de rappeler qu'un mandataire n'est pas supérieur à la personne protégée, il n'est pas en situation de pouvoir, il est au même niveau. Un mandataire doit être capable de prendre du recul, de se remettre en question et de ne pas oublier quel est son rôle et sa place. Il ne doit pas non plus porter de jugement sur la manière dont vit la personne, dont elle dépense son argent... Il est là pour mettre des limites uniquement lorsque les actes du protégé sont contraires à son intérêt. S'il veut faire un gros achat alors qu'il n'en a pas les moyens, le délégué s'oppose à la dépense. Mais si le protégé peut financièrement assumer cet achat, le délégué ne peut pas s'opposer, même s'il pense que cette dépense n'est pas justifiée.

En tant que chef de service, je suis là aussi pour faire des rappels à l'ordre, redonner le cadre, juridique notamment, pour éviter que le mandataire ne s'égaré dans une voie qui ne serait pas conforme avec la loi ou avec l'intérêt de la personne protégée. » Les chefs de service des différentes antennes possède d'ailleurs tous des diplômes en droit.

Les délégués mandataires se réunissent régulièrement en réunion d'équipe avec leur hiérarchie, ils font de l'analyse de pratique, échangent sur leurs difficultés... « Un délégué sait qu'il n'est pas seul, il bénéficie de l'appui de l'association. C'est un avantage certain par rapport aux mandataires privés. »

Un délégué assisté par des professionnels spécialisés

Au sein de l'association, le délégué peut faire appel à des spécialistes sur des points particuliers. « Nous avons un conseiller technique en valeurs mobilières spécialisé sur les mouvements financiers : où placer l'argent, quel est le produit financier le mieux adapté à la personne et à sa situation... Nous avons aussi un conseiller technique en patrimoine immobilier chargé des questions relatives aux ventes immobilières, aux successions... Le délégué peut également faire appel à un juriste pour toutes les procédures judiciaires en cours dont son protégé est l'auteur ou la victime. Là encore, c'est un appui non négligeable pour le délégué qui ne peut pas tout connaître et tout maîtriser. Les mesures de protection et le cadre juridique qui les entoure sont complexes, il faut bien connaître les textes. » Ces trois professionnels ont peu de contacts directs avec le majeur protégé, ils transmettent les informations au délégué qui ensuite les délivre à la personne.

L'association emploie aussi un cadre technique social qui intervient auprès du délégué dans le cadre de l'accompagnement social du majeur protégé : difficultés rencontrées, agressivité, désaccords... « Il intervient pour apaiser et expliquer une situation difficile que cela soit entre le délégué et le protégé ou avec les partenaires. Concrètement, il peut accompagner un délégué pour une visite à domicile si celle-ci semble compliquée, il peut jouer le rôle de médiateur entre le délégué et la famille lorsque celle-ci fait pression... »

De nombreuses informations sont diffusées grâce à l'informatique. « Le protégé a un dossier central dans lequel sont réunies toutes les informations le concernant. C'est un outil essentiel pour le suivi. Aujourd'hui tout se passe sur informatique, le délégué reçoit les factures, consulte les

Qualités requises communes

Un mandataire doit avoir des connaissances et des compétences dans les domaines **juridique, comptable, social et économique**. Il doit aussi avoir les qualités suivantes :

- Très bon relationnel avec les personnes protégées, mais aussi les partenaires. Sens de l'écoute et disponibilité. Il doit créer une relation de confiance avec la personne.
- Connaissance du public protégé et de ses problématiques
- Maîtrise de l'outil informatique
- Etre mobile et avoir le permis : le mandataire est amené à beaucoup se déplacer (le véhicule est parfois prêté par le service employeur).
- Discrétion : le mandataire n'est pas soumis au secret professionnel, mais doit cependant respecter la confidentialité des informations traitées.
- Sens des responsabilités
- Qualités rédactionnelles : il établit des compte-rendu, des lettres...
- Esprit d'équipe quand il travaille au sein d'un établissement ou d'une association, mais aussi avec les partenaires.
- Sens de l'organisation, rigueur et gestion des priorités : il gère plusieurs dossiers en même temps et doit faire face à des situations d'urgence. Il doit donc prendre rapidement des décisions.
- Ne pas porter de jugement : il doit être capable de prendre du recul face aux situations et aux personnes rencontrées pour pouvoir être efficace sans porter de jugement négatif.

Formations

Pour devenir mandataire, il est donc obligatoire d'être titulaire du CNC (certificat national de compétence) qui existe en 2 mentions : MAJ ou MJPM. Le CNC n'est pas accessible à la VAE (validation des acquis de l'expérience).

▶ Voir arrêté du 02/01/09 relatif à la formation

Pré-requis d'âge, de diplôme et d'expérience

Pour être retenu pour suivre la formation, il faut être titulaire :

- D'un diplôme ou titre enregistré au niveau III (Bac+2) au RNCP
- OU d'un titre équivalent pour les ressortissants d'un autre Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat faisant partie de l'accord sur l'Espace économique européen
- OU de 3 ans d'ancienneté dans un emploi exigeant normalement un diplôme ou titre de ce niveau (auprès de majeurs protégés, dans le secteur social...)
- **ET selon où vous voulez exercer :**
 - Pour travailler dans une association : **21 ans minimum**. La personne dispose d'un délai de 2 ans maximum à compter de son entrée en fonction pour satisfaire aux conditions de formation requise.
 - Pour travailler à titre individuel : **25 ans minimum** + justifier d'au moins **3 ans d'expérience** dans l'un des domaines nécessaires à l'exercice des fonctions de mandataire (auprès de majeurs protégés, dans le secteur social...)
 - Pour travailler comme préposé : **21 ans minimum** + justifier d'au moins **1 an d'expérience** dans l'un des domaines nécessaires à l'exercice des fonctions de mandataire (auprès de majeurs protégés, dans le secteur social...)

Tous les Bac+2 peuvent permettre d'accéder à la formation.

En pratique certains organismes de formation privilégient les **diplômes sociaux** (assistant de service social, CESF, Educateur spécialisé, BTS E S F ...) OU **juridiques** OU les personnes ayant un Bac+2 et une **expérience** auprès de majeurs protégés.

Dispenses

- Dispense du stage pour les personnes justifiant, à leur entrée en formation, d'au moins 6 mois d'expérience dans le cadre d'une activité tertiaire.
- Dispense(s) de module(s) accordée(s) par l'établissement en fonction des qualifications et expériences du candidat. Une commission se réunit pour accorder ou non des dispenses. Certains diplômes comme Educateur spécialisé, Assistant de service social, Conseiller en ESF, diplôme en droit permettent de bénéficier automatiquement de certaines dispenses.

relevés de compte, fait ses compte-rendu, échange par mails... Mais il ne faut pas oublier le côté humain, le délégué est souvent en contact avec son protégé soit par téléphone soit lors de visites. Il est autant au bureau qu'en déplacement. C'est vraiment un métier particulier où il faut être à la fois bon gestionnaire et bon travailleur social. »

Un partenariat indispensable

Le délégué mandataire reste l'interlocuteur privilégié du majeur, son référent. Mais le délégué, lui, est au cœur de tout un système dans lequel interviennent de nombreuses personnes : des partenaires internes comme nous venons de le voir, mais aussi des partenaires externes comme des éducateurs, des assistants sociaux, des médecins, des aides à domicile, des infirmiers, la famille... « Bref, toutes les personnes qui sont amenées à intervenir à un moment ou un autre auprès du protégé. Le rôle du délégué est de recueillir, centraliser et faire circuler les informations, c'est un chef d'orchestre. »

Le délégué mandataire doit se constituer un réseau de partenaires auxquels il peut faire appel selon les besoins du majeur. « Nous lui donnons les bases, mais après c'est au délégué de créer son propre réseau. Il va contacter un artisan pour effectuer des travaux au domicile du protégé, solliciter une assistante sociale pour trouver de nouvelles aides financières... Il s'appuie sur les aidants qui interviennent auprès du majeur protégé : les aides à domicile, les infirmiers... Il fait appel à eux pour mieux connaître la situation du protégé. Il ne peut malheureusement pas l'assister en permanence, il n'en a pas le temps. Il délègue alors certaines choses aux aidants : un majeur protégé ne s'alimente pas, le délégué demande à son aide à domicile de l'accompagner en course par exemple. »

Le délégué mandataire doit veiller à ce que chaque partenaire reste dans les limites de son intervention afin d'éviter des disfonctionnements et des informations contradictoires données au majeur.

Le Juge des Tutelles, un interlocuteur à ne pas oublier

Tout au long de la mesure, le délégué doit rendre des comptes, faire part des évolutions, des problèmes au Juge des Tutelles. « Le Juge a un rôle de contrôle, le délégué doit donc rédiger des bilans, des courriers à son intention. Le Juge est aussi là pour trancher et prendre des décisions. Ce n'est pas un partenaire comme les autres, il n'apporte pas de conseils au délégué, il apporte des réponses positives ou négatives à des demandes. Il faut donc bien formuler ces demandes et apporter toutes les informations nécessaires à la prise de décision. »

Des contacts nombreux entre le délégué et ses protégés

La relation humaine avec le protégé est très importante, le délégué devient son référent, son interlocuteur privilégié pour faire face aux problèmes du quotidien. Une relation de confiance doit s'établir entre eux.

Le délégué mandataire peut recevoir le majeur protégé sur rendez-vous à son bureau ou dans le cadre de permanences qu'il assure dans différents lieux répartis sur sa zone d'intervention. « Il peut aussi se rendre au domicile du majeur, c'est un bon moyen de vérifier l'état du logement, de voir dans quelles conditions réelles vit la personne. Mais, il faut parfois prendre des précautions. Il ne faut pas oublier que la plupart des majeurs protégés souffrent de maladies psychologiques. Certains peuvent se montrer agressifs notamment lorsque le délégué ne va pas dans leur sens. C'est quelque chose que nous avons réussi à anticiper jusqu'à présent. Le délégué sent de par ses conversations avec le protégé, son état de santé, ses difficultés, lorsqu'il est préférable d'éviter une visite à domicile. Il le rencontre alors dans un lieu neutre, comme un centre social. »

Le délégué mandataire doit donc être très mobile (permis + véhicule qui peut être fourni par l'association) et ne pas avoir peur de faire de nombreux déplacements. Il intervient dans un rayon de 40 à 50 km autour de l'antenne.

Le délégué et le majeur protégé sont également souvent en contact par téléphone. « Le majeur protégé n'hésite pas à appeler pour toutes sortes de demandes, de la plus banale : un évier qui fuit, un besoin d'argent, une arrestation, un conflit... C'est au délégué de prioriser les demandes : certaines sont à traiter immédiatement, d'autres peuvent être reportées aux jours suivants. Pour les majeurs protégés, tout est au même niveau, tout est important. C'est au délégué de relativiser et d'expliquer au protégé pourquoi, par exemple, il ne pourra lui répondre que le lendemain. Tout repose sur le dialogue et le délégué doit faire preuve de souplesse et de fermeté afin d'éviter que le majeur ne vive la décision comme injuste. Il doit être très réactif, car certaines situations réclament une réponse urgente. »

Un certificat, 2 mentions

Le CNC se décline en 2 mentions : MJPM ou MAJ.

- Le CNC mention MJPM permet d'appliquer des mesures de sauvegarde de justice, de curatelle et de tutelle. C'est la mention la plus demandée par les associations.
- Le CNC mention MAJ permet d'appliquer uniquement la mesure d'accompagnement judiciaire et offre donc moins de débouchés. Cette mention est plutôt un complément à la mention MJPM.
- Il existe des passerelles entre ces deux mentions (dispenses de modules).

Programme de la mention MJPM

Durée : 300h de théorie (dont 66 sont obligatoires et ne peuvent faire l'objet ni de dispense ni d'allègement) et 350h de stage (10 semaines consécutives à réaliser auprès d'une personne physique ou d'un service inscrit sur les listes départementales pour l'exercice de mesures de protection juridique).

Programme :

- 1) DF1 Juridique (84h)
 - Droits et procédures
 - Le champ médico-social
- 2) DF2 Gestion (78h)
 - Gestion administrative et budgétaire
 - Gestion fiscale et patrimoniale
- 3) DF3 Protection de la personne (72h)
 - Connaissance des publics et des pathologies liées à la dépendance
 - Relation, intervention et aide à la personne
- 4) DF4 Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (66h obligatoires)
 - Les contours de l'intervention et ses limites
 - Les relations avec le juge et avec l'autorité judiciaire
 - Déontologie et analyse des pratiques

Chaque domaine de formation est validé indépendamment des autres, sans compensation de notes.

Organismes de formation

Université de Bourgogne

SUFCOB -Maison de l'Université
Esplanade Erasme-BP 27877
21078 DIJON 03.80.39.38.29.

1 session de formation par an (d'octobre à juin).

1 500€ maximum pour un demandeur d'emploi et 3 900€ maximum pour un salarié.

En 2011, le Conseil Régional de Bourgogne a pris en charge totalement le coût pour quelques demandeurs d'emploi (voir avec l'université si cette mesure est reconduite).

Priorité donnée aux titulaires de diplômes sociaux ou en droit ou ayant de l'expérience.

L'Université délivre un Diplôme universitaire en même temps que le CNC.

ARFRIPS

10 impasse Pierre Baizet
69009 LYON 04.72.27.44.25.

1 session de formation par an (de septembre à juin). 1 semaine de formation par mois.

Coût de 14€/h + 100€ de frais de dossier, soit 4 300€ maximum (abattement de 10% pour les personnes en autofinancement)

Tous les diplômes Bac+2 sont acceptés, qu'ils soient dans le domaine social ou non.

Université de Franche-Comté

UFR SJEFG, 45 D av. de l'Observatoire
25030 BESANCON Cedex 03.63.08.25.47.

1 session de formation par an (de nov à juin) à raison de 4 à 10 jours par mois de formation.

Coût de 4 000€ maximum (voir au 03.81.66.52.28. pour les possibilités de prises en charge pour les demandeurs d'emploi et individuels.

Priorité donnée aux titulaires de diplômes sociaux ou en droit ou ayant de l'expérience.

SAFOR

69 avenue René Cassin
69009 LYON 04.72.85.62.92.

1 session de formation par an (de septembre à juin). 1 semaine de formation par mois.

Coût de 2 580€ maximum pour un demandeur d'emploi, sinon 4 300€.

Tous les diplômes Bac+2 sont acceptés, qu'ils soient dans le domaine social ou non.

Les choses se compliquent lorsque le majeur protégé choisit de se déplacer. « Les gens bougent, c'est normal. C'est d'autant plus vrai que la plupart des majeurs protégés vivent en marginaux. Ils peuvent décider du jour au lendemain de partir, puis de revenir... Le délégué doit savoir où ils se trouvent pour pouvoir les aider, même à distance. » Lorsque la situation perdure et que le majeur vit en dehors de la zone d'intervention du délégué mandataire, celui-ci peut transférer le dossier à un collègue sur place. « Nous ne faisons pas la demande de transfert au moindre déplacement. Nous regardons si cela dure, si cela correspond à une habitude du majeur... Nous essayons de garder un lien avec la personne. C'est parfois compliqué, notamment avec les personnes SDF. Le délégué fait en sorte qu'elles aient une adresse et un logement, mais elles ne l'utilisent pas toujours. Il faut s'adapter à la personne et ne pas essayer de lui imposer un mode de vie qui ne lui correspond pas. Le délégué n'est pas là pour ça. »

Céline nous donne en exemple un majeur protégé qui avait pour seul lien social la visite de quelques amis, un peu envahissants. « Ils utilisaient le logement comme le leur et n'hésitaient pas à lui voler de l'argent. C'est une situation délicate, car le majeur protégé souhaitait leur présence qui lui permettait de ne pas être seul. Mais, du point de vue du délégué mandataire, cette situation mettait en danger la personne du point de vue financier. Rien n'est jamais simple, chaque situation est unique. Il n'existe pas de solution type, il faut s'adapter à chacun tout en gardant en tête qu'on est là pour le protéger. »

Faire preuve d'ingéniosité

Le délégué mandataire intervient finalement plus largement que pour une simple gestion du budget, il est sollicité sur tous les pans de la vie quotidienne. « Il doit trouver des solutions en fonction de la personne suivie et de ses problématiques. Une personne ne mange pas, parce qu'elle utilise l'argent destiné aux courses à l'achat d'alcool. Le délégué ne peut pas être derrière elle à chaque instant. Il doit trouver des solutions : faire accompagner la personne en course par un tiers, faire porter des repas... Pour une personne qui se fait voler, la solution peut être de lui donner des bons d'achat afin qu'elle ne manipule pas d'argent. Pour un protégé qui a besoin d'un traitement, mais qui ne veut aller voir le médecin, le délégué peut demander à un taxi de l'emmener et de l'attendre. Pour des vêtements, les achats peuvent se faire par correspondance après avis du délégué afin d'éviter des dépenses superflues. Les exemples sont nombreux... L'important est de ne pas se trouver dans l'impasse, il faut trouver une solution adaptée à chacun tout en restant dans ce qui est autorisé par la Loi et ce qui est dans l'intérêt de la personne. »

Chaque majeur protégé a son histoire, ses pathologies, son caractère... « Certains sont proches de l'emploi, mais la plupart vivent plutôt en marge. Il faut dès le départ évaluer leur potentialité et leurs projets. Il ne faut pas les laisser dans l'oisiveté, il faut les aider à se stimuler, à s'occuper. Le délégué peut orienter un protégé vers un accueil de jour, lui trouver une activité qui lui permettra de sortir de chez lui... C'est parfois compliqué surtout avec les jeunes majeurs qui ne veulent rien faire, et malheureusement il n'existe pas toujours des choses adaptées. »

Le garant de ses droits

Le rôle du délégué mandataire est de faire un suivi budgétaire mais aussi social de la personne. Il doit toujours garder en tête qu'il agit dans l'intérêt de la personne, pour la protéger. « Il est garant de ses libertés et de sa dignité. Il ne doit pas l'oublier lorsqu'il subit des pressions de l'entourage du protégé. Nous avons eu le cas de voisins et de commerçants qui se plaignaient parce que le majeur hurlait chez lui et que cela effrayait les passants. Ce n'est pas une raison suffisante pour expulser le majeur. Les majeurs protégés ont les mêmes droits que tout le monde, si les voisins veulent le faire expulser, ils doivent passer par la même procédure que pour n'importe quel autre locataire. Le délégué est là pour le rappeler et pour aider le majeur à se protéger. Il doit se montrer ferme vis-à-vis des personnes extérieures et encaisser. Il ne peut pas déroger à l'intérêt du protégé. »

Pour conclure...

Un délégué mandataire doit représenter un roc sur lequel peut se reposer le majeur protégé. « Il ne faut pas être dans l'indécision, changer d'avis en fonction des pressions subies. Le majeur protégé a besoin d'une personne ferme, sûre d'elle ou qui du moins en donne l'apparence, quelqu'un capable de dire non même si cela veut dire subir des pressions. Il ne faut pas rajouter de l'instabilité. Le délégué a de lourdes responsabilités, il a la maîtrise des comptes, il ne doit pas faire n'importe quoi. »

Le but du mandat est de permettre à des personnes de regagner en autonomie pour pouvoir un jour ne plus être sous mesure judiciaire. « Bien entendu, ce n'est pas toujours possible, tout dépend du niveau d'altération de la personne et du caractère définitif de celle-ci. Un délégué mandataire n'est pas là pour se substituer à la personne, mais pour l'accompagner. Il doit faire avec la personne quand c'est possible, lui laisser prendre des initiatives. »

Le métier de délégué mandataire est vraiment très diversifiée, aucune journée ne se ressemble. « C'est un métier usant, mais également très enrichissant, dans lequel on ne s'ennuie jamais. »