



L'information et le soutien aux tuteurs familiaux

Etat des lieux,
orientations et
préconisations

Rapport
Octobre 2017

ETUDE REALISEE PAR L'ANCREAI A LA DEMANDE DE LA DGCS

L'équipe ANCREAI chargée de la conduite de cette étude

Rédaction du rapport

Aurélie Brulavoine (CREAI Hauts-de-France)

Analyse comparée des schémas

Aurore Duquesne (CREAI Centre-Val-de-Loire)

Autres contributeurs à l'analyse :

Bénédicte Marabet (CREAI Aquitaine)

Rachelle Le Duff (CREAI Bretagne)

Sylvie Le Rétif (CREAI Normandie)

Josette Brizais (CREAI Pays-de-la-Loire).

Coordination

Carole Peintre, Responsable des études à l'ANCREAI

Sommaire

1.	Introduction	5
1.1.	Le cadre de l'étude	5
1.2.	Les mesures familiales	6
1.3.	Objectif de l'étude ANCREAI	6
1.4.	Méthodologie de l'étude ANCREAI.....	7
2.	Les besoins d'aide et d'information accrus et pluriels	11
2.1.	Une augmentation des demandes.....	11
2.2.	Une activité plébiscitée	11
2.3.	Les besoins en amont de la mise en place de mesure de protection	12
2.4.	Les besoins au démarrage de la mesure de protection	13
2.5.	Les besoins en cours de mesure.....	14
2.6.	Les besoins en « fin » de mesure.....	15
3.	Etat des lieux de l'organisation.....	17
3.1.	La mobilisation des mandataires professionnels.....	17
3.2.	Une organisation à l'échelle départementale	20
3.3.	Différents modèles de coordination	20
3.4.	Un maillage territorial assuré	21
3.5.	Un financement de l'activité très inégal	21
3.6.	Des modes d'intervention individuels et collectifs complémentaires	25
3.7.	La mise à disposition de supports techniques.....	26
3.8.	Des partenariats privilégiés avec la justice.....	27
3.9.	Des partenariats plus rares avec les acteurs sociaux et médico-sociaux..	29
4.	Les orientations et préconisations issues des études et des schémas	30
4.1.	Améliorer la communication.....	30
4.2.	Affecter et répartir les moyens financiers	33
4.3.	Assurer la complémentarité des modes d'intervention.....	33
4.4.	Développer, harmoniser et mutualiser les supports techniques	34
4.5.	Améliorer les outils de pilotage de l'activité.....	35
4.6.	Créer des espaces d'échanges de pratiques	36
4.7.	Approfondir la connaissance des besoins des familles et des réponses existantes	36
4.8.	Préciser le rôle de l'ISTF dans le soutien psychologique et la médiation familiale	37
4.9.	Autres suggestions	38
5.	Conclusion.....	39
5.1.	Définir un cadre commun de référence	39
5.2.	Harmoniser et déployer les outils techniques.....	41
5.3.	Piloter la communication à l'échelle nationale.....	43

Annexes	44
1. Liste des abréviations	44
2. Synthèse des documents source.....	45
3. Décret n°2008-1507 - Modalités de mise en œuvre.....	47
4. Cartographies des documents source	49
5. Les orientations formulées région par région	50

1. Introduction

1.1. Le cadre de l'étude

Le 25 juin 2016, à l'Assemblée générale de l'UNAF, le Président François Hollande annonçait que l'Etat apporterait un financement dédié au soutien aux tuteurs familiaux dès 2017.

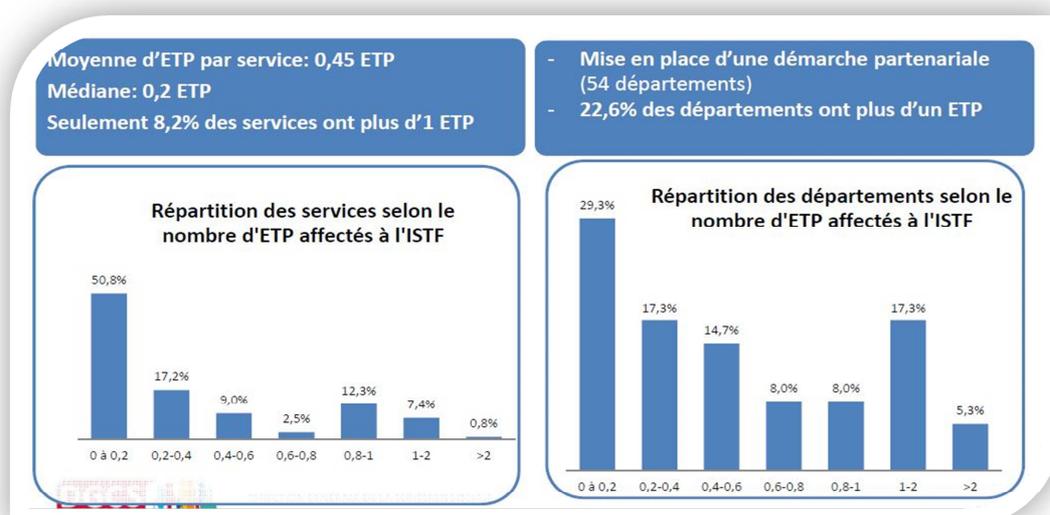
Bien que le **décret n° 2008-1507 du 30 décembre 2008 définisse les modalités de mise en œuvre, sur les territoires, de l'appui technique apporté aux tuteurs familiaux, force est de constater une forte hétérogénéité entre départements dans la mise en œuvre concrète de cette mission.**

Aussi, un groupe de réflexion est constitué en septembre 2016 par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) concernant le développement et l'organisation d'actions d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. Il réunit fédérations du secteur de la protection juridique des majeurs, le ministère de la Justice et des Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS).

Au dernier trimestre 2016, la DGCS mena une enquête nationale (questionnaire sur Excel) auprès des services mandataires pour connaître précisément l'organisation, le contenu et le volume de l'activité consacrés dans chaque département à l'information et au soutien des tuteurs familiaux.

Les résultats de cette enquête confirment des disparités dans l'organisation de l'ISTF sur les territoires :

- **L'information et le soutien aux tuteurs familiaux sont dispensés dans 88 départements. Il y a donc 13 départements dans lesquels les familles en sont dépourvues.**
- **Dans 53 départements, le nombre d'ETP affecté à cette activité est situé entre 0 et 0,4. (46,6 % des 88 départements). Dans 25 départements, il dépasse 1 ETP.**



1.2. Les mesures familiales

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs affirme dans ses principes **la priorité familiale**. Ceci signifie que dans toute demande de protection d'un majeur le juge des tutelles doit d'abord considérer la famille pour l'exercice de la mesure.

En 2015, selon les indicateurs de suivi d'activité de la DGCS, 451 000 personnes en France bénéficiaient d'une mesure de protection exercée par des professionnels (service mandataires, mandataires individuels, préposés). Le nombre de mesures exercées par les familles ne fait pas l'objet du même suivi et n'est donc pas connu.

Toutefois, les données du Ministère de la Justice sur les ouvertures de mesures peuvent permettre d'estimer le nombre de mesures familiales. Ainsi, en 2014, 46% des nouvelles mesures étaient confiées aux familles. Si l'on fait l'hypothèse que ce pourcentage se retrouve à même hauteur parmi les mesures en stock, il y aurait en France environ 830 000 majeurs protégés dont environ 380 000 par des mesures exercées par leur famille¹.

Aussi, l'Information et le Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF) pourrait s'adresser potentiellement à 380 000 curateurs ou tuteurs familiaux en exercice, ainsi qu'à toutes les familles qui se questionnent concernant leur proche vulnérable sur une possible mise en place d'une mesure de protection juridique.

Considérant que les mesures de protection sont en augmentation régulière (de près de 3% par an en moyenne entre 2010 et 2015) et que l'objectif est que 50% des mesures soient confiées aux familles, **les besoins d'information et de soutien aux tuteurs familiaux ne peuvent que croître dans les prochaines années.**

1.3. Objectif de l'étude ANCREAI

Dans la continuité des travaux confiés à l'ANCREAI en 2016 sur une meilleure connaissance des profils des majeurs protégés et des pratiques d'accompagnement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM)², la DGCS a sollicité l'ANCREAI pour réaliser une étude qualitative sur l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.

Cette étude a pour objectif d'apporter des éléments de bilan et des préconisations relatifs aux pratiques existantes et/ou souhaitables en termes d'information et de soutien aux familles, gérant ou susceptibles de recourir à une mesure de protection juridique pour un de leurs proches.

Compte tenu d'un court délai d'exécution, le choix a été fait d'exploiter, dans un premier temps, les documents déjà existants et d'en faire une analyse.

¹ Estimation réalisée à partir de l'effectif de 450 000 mesures exercées par des professionnels qui représenteraient donc 54% de l'effectif total des majeurs protégés.

² Étude relative à la population des majeurs protégés : profils, parcours et évolutions, Etude ANCREAI, DGCS, Mars 2017.

1.4. Méthodologie de l'étude ANCREAI

La présente étude a été réalisée à partir de :

- cinq travaux d'étude régionaux, réalisés par cinq CREAL de France, entre 2014 et 2017 ;
- une étude qualitative réalisée par l'ANCREAI en 2016,
- vingt schémas régionaux des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales, le plus souvent réalisés pour la période 2015-2019.

Un tableau récapitulatif des sources utilisées est présenté en Annexe B.

L'étude est ainsi le fruit d'une **analyse comparée et croisée des éléments de bilan, des analyses et des préconisations de ces différents documents.**

L'étude a également été augmentée des résultats de l'enquête réalisée par la DGCS auprès de l'ensemble des services tutélaires fin 2016.

Cette étude a fait également l'objet d'une lecture critique des cinq CREAL régionaux et de l'ANCREAI.

Six travaux d'études

Les six travaux d'étude ont été commandités de manière totale ou partielle par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé et ses représentants en région :

- Une a été commanditée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (une sous-partie de l'étude ANCREAI 2016).
- Quatre ont été commandités par les DRJSCS Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Bretagne et Normandie.
- Une a été commanditée par le comité de pilotage du Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux, auquel participe la DRJSCS (Nord-Pas de Calais).

Ces études ont été réalisées dans différentes perspectives :

- Pour les régions Pays de la Loire, Haute-Normandie et Centre-Val de Loire, les travaux avaient été demandés dans le cadre de la révision des schémas régionaux.
- Pour la région Bretagne, le travail avait pour objectif de créer « *un cahier des charges régional pour un socle commun pour l'information et le soutien aux tuteurs familiaux* ».
- Pour l'ex-Nord-Pas de Calais, l'objectif était double : d'une part, une enquête de satisfaction du dispositif expérimental et d'autre part, une enquête auprès des professionnels des secteurs social et médico-social intervenant auprès de personnes handicapées ou en perte d'autonomie sur les besoins exprimés par leurs familles en termes d'ISTF.

Vingt schémas régionaux

Parmi les 27 régions françaises (y compris les Départements d'Outre-Mer)³, 20 ont mis en place un schéma régional des mandataires judiciaires à la protection

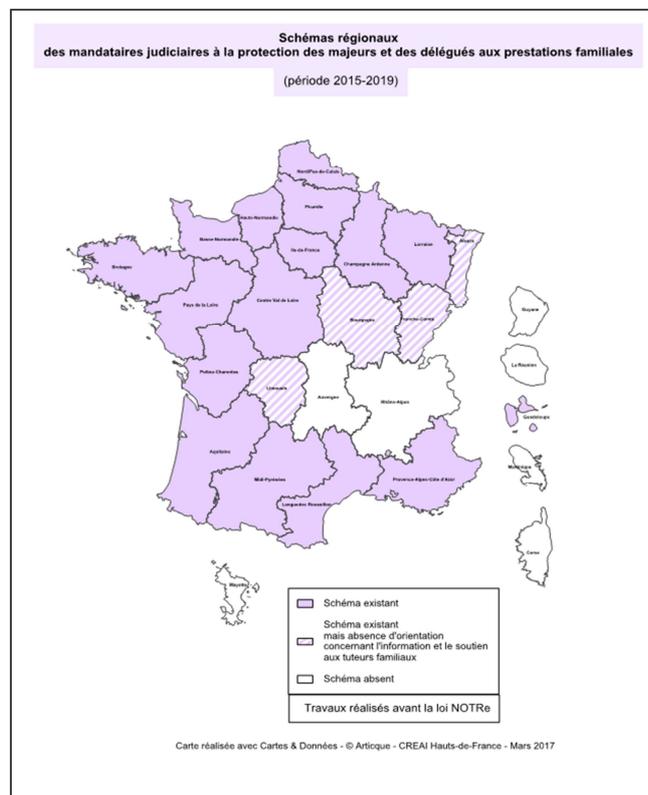
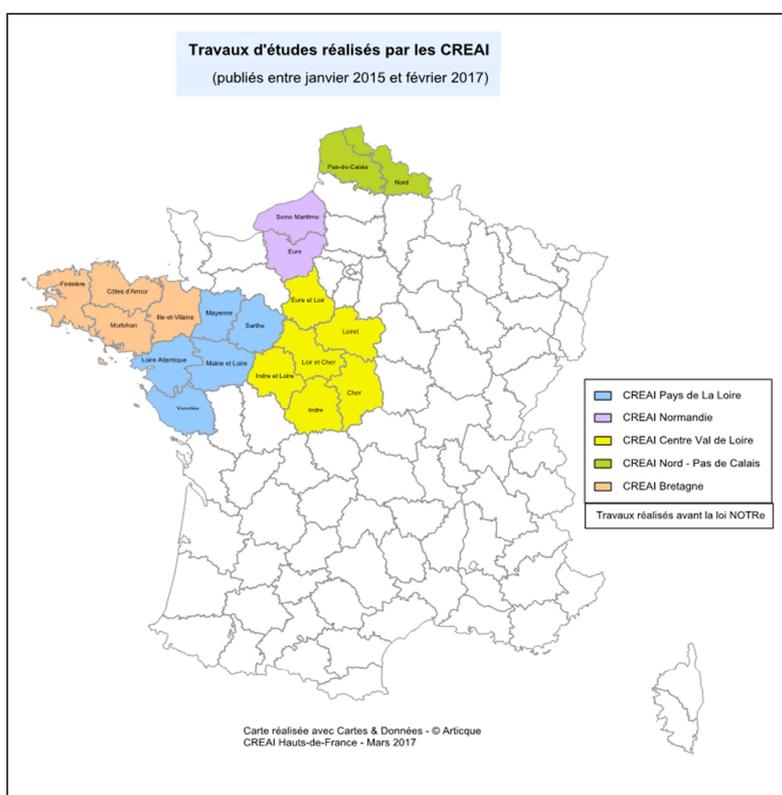
³ Avant la nouvelle organisation issue de la Loi NOTRe

des majeurs et des délégués aux prestations familiales de deuxième génération, le plus souvent pour la période 2015-2019.

Parmi les 20 schémas régionaux :

- 4 n'évoquent pas l'ISTF (Alsace, Bourgogne, Franche-Comté et Limousin) ;
- 2 indiquent des actions mais pas d'orientations relatives à l'ISTF (Languedoc-Roussillon et Pays de la Loire) ;
- 14 indiquent à la fois des orientations stratégiques et des actions.

Outre le bilan réalisé à l'issue des premiers schémas régionaux, cette nouvelle génération de schémas recense la plupart du temps des éléments relatifs aux mesures familiales et peut mettre en avant des actions menées en termes d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. Selon les territoires, les actions peuvent être plus ou moins développées et répondre à des besoins plus ou moins ciblés.



Cf. Annexe D – Cartographies

Une majorité de territoires et d'acteurs pris en compte

Les documents source donnent des éléments de bilan et d'analyse sur **20 régions** :

- Un travail spécifique et approfondi dans 5 régions⁴, étudiées du point de vue de leurs schémas ainsi que dans les études régionales⁵ : Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, Bretagne, Haute-Normandie et Nord-Pas de Calais. Ces régions regroupent 17,9 % de la population française⁶.
- Une photographie plus générale dans les 15 autres régions, au travers de leur schéma régional MJPM (cf. Annexe B)

De plus, dans l'étude 2016 de l'ANCREAI, des témoignages sur les mesures familiales ont été également recueillis en Ile-de-France et à l'Ile de la Réunion.

Par ailleurs, les différents travaux conduits dans le cadre de ces études et schémas ont porté sur une grande diversité d'acteurs, **représentatifs des interlocuteurs des mesures familiales et/ou de l'ISTF**.

S'il n'est pas possible de quantifier les acteurs impliqués dans la rédaction des schémas, en revanche on sait que **170 « personnes », personnes morales ou personnes physiques, ont été sollicitées sur l'information et le soutien aux tuteurs familiaux, dans le cadre des six études** (par entretien individuel ou questionnaire) :

- 47 mandataires en service tutélaire ou services dédiés délivrant l'ISTF (dont 42 ont indiqué informer et soutenir les tuteurs familiaux), sachant qu'un même service a été interrogé à deux reprises (une fois dans le cadre de l'étude régionale et 1 fois dans le cadre de l'étude ANCREAI) ;
- 42 tuteurs familiaux ;
- 31 mandataires individuels (dont 4 exerçant une activité d'ISTF) ;
- 30 professionnels du social / médico-social au contact des familles ;
- 15 professionnels de la Justice ;
- 5 majeurs protégés (bénéficiant d'une mesure gérée par leur famille).

Enfin, dans deux régions, Haute-Normandie et Bretagne, les travaux d'étude ont bénéficié d'un appui des acteurs locaux réunis en groupe de travail :

- En Haute-Normandie, un comité de pilotage de l'étude a été mis en place.
- En Bretagne, un groupe de travail s'est réuni, parallèlement aux autres formes de recueil de l'information (enquêtes, analyse des rapports d'activité des services mandataires proposant des actions d'ISTF et sites internet).

Aussi, sur le plan territorial, comme sur celui des acteurs concernés, nous pouvons estimer que les documents source donnent à la présente étude une photographie à la fois représentative et précise de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux en France.

⁴ Les enquêtes ont été réalisées avant la mise en œuvre de la réforme territoriale.

⁵ Le terme « étude » est utilisé au sens large, tel que défini dans le Larousse : « Ouvrage résultant d'un travail intellectuel de recherche, d'observation, etc » (Larousse.fr, consulté le 14/02/17)

⁶ Source : Insee, « Population légale 2014 » (Insee.fr, consulté le 14/03/17)

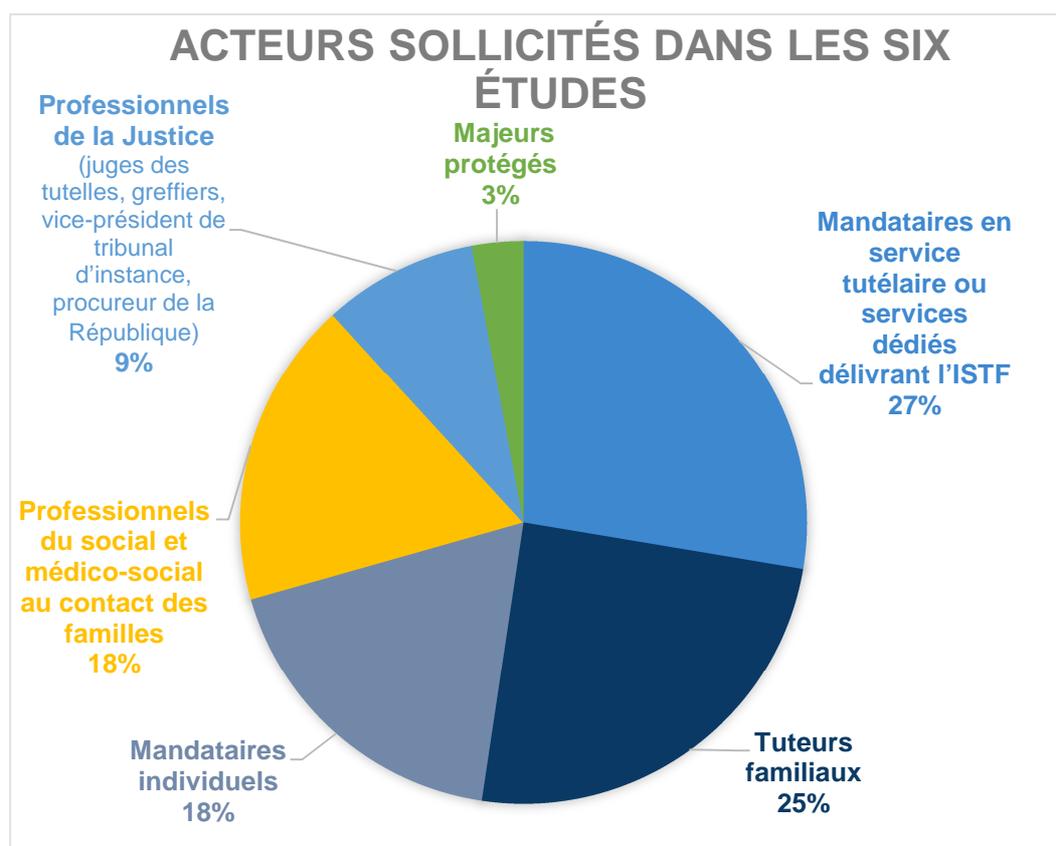
Encadré 1 : Répartition des 170 acteurs mobilisés dans les six études citées précédemment selon le mode de recueil d'information.

Des informations ont été recueillies par **questionnaire** auprès de 96 personnes physiques ou morales :

- ♦ 28 services tutélaires
- ♦ 30 professionnels du social et médico-social au contact de familles
- ♦ 30 mandataires exerçant à titre individuel
- ♦ 7 juges des tutelles
- ♦ 1 dispositif départemental d'ISTF

Des informations ont été recueillies lors **d'entretiens** auprès de 66 personnes :

- ♦ 42 tuteurs familiaux
- ♦ 5 majeurs protégés
- ♦ 8 professionnels de la Justice (juges des tutelles, greffiers, vice-président de tribunal d'instance, procureur de la République)
- ♦ 19 personnes et services délivrant de l'information et soutien aux tuteurs familiaux
- ♦ 1 association de mandataires individuels
- ♦ 1 dispositif départemental d'ISTF (le même que par questionnaire).



2. Les besoins d'aide et d'information accrus et pluriels

L'ensemble des documents source font état, de manière explicite ou implicite, de la nécessité de développer l'ISTF. L'accroissement des demandes d'information et de soutien de la part des familles est une réalité sur tous les territoires. Cette tendance ne peut que se poursuivre au regard d'une augmentation continue du nombre de mesures de protection juridique en France et du souhait des pouvoirs publics de voir croître la part des mesures confiées aux familles.

2.1. Une augmentation des demandes

Dans les schémas régionaux comme dans les études, les services constatent une tendance à la hausse des sollicitations au titre de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux :

- En région Pays de la Loire, le nombre de contacts téléphonique/mail a augmenté de 22% entre 2013 et 2014.
- En région Nord-Pas de Calais, le rapport d'activité 2015 du service régional d'ISTF fait part d'une augmentation de 20% des contacts téléphoniques par rapport à 2014.
- Dans les schémas régionaux du Languedoc-Roussillon, de Poitou-Charentes et de Provence Alpes Côte d'Azur, il est pointé une demande importante d'informations de la part des tuteurs familiaux mais également une augmentation des sollicitations pour les aider dans les actes techniques à réaliser (sans pour autant que des statistiques soient fournis).

2.2. Une activité plébiscitée

Trois études régionales soulèvent la question de la satisfaction des familles faisant appel aux services d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. Cependant, peu d'outils de recueil semblent être mis en place pour mesurer cette satisfaction, en raison d'une part du faible niveau de ressources humaines affectées à cette mission⁷ et d'autre part, de l'anonymat des utilisateurs du service qui rend très difficile toute enquête a posteriori.

Quand les familles ont été consultées, elles ont le plus souvent exprimé une satisfaction, voire une grande satisfaction sur les informations et les conseils fournis, ainsi que sur l'accueil qu'il leur a été réservé.

- En ex-Nord-Pas de Calais, sur les 17 entretiens téléphoniques réalisés, 16 personnes sont satisfaites de leur rencontre au SRISTF.
- En Loire-Atlantique, une enquête de satisfaction menée en 2014 indique que « *le fonctionnement est très globalement satisfaisant* ».
- En ex-Haute-Normandie, les 8 tuteurs consultés font part « *d'un fort niveau de satisfaction quant au service rendu par le dispositif de soutien : disponibilité, écoute, réactivité et efficacité des réponses.* »

⁷ 0,45 ETP en moyenne par service indiquant proposer de l'ISTF. Etude DGCS 2016.

2.3. Les besoins en amont de la mise en place de mesure de protection

Contrairement à ce que son appellation pourrait suggérer, « l'information et le soutien aux tuteurs familiaux » n'est pas dispensé uniquement à des familles qui exercent une mesure de protection. Comme le précise l'article L215-4 du Code de l'action sociale et des familles, il s'adresse aux « personnes **appelées à exercer** ou exerçant une mesure de protection juridique [...] ». La précision « appelées à exercer » est d'autant plus importante que l'on constate, comme l'avait envisagé le législateur, que **les familles ont besoin d'information** en amont de la mise en place de la mesure de protection.

Si les familles sont dans une posture d'anticipation de la vulnérabilité de leur proche, elles cherchent à identifier les alternatives aux mesures de protection, comprendre les mesures de protection et leurs implications pour la famille et pour le majeur vulnérable.

Grâce à l'information et au conseil qu'elles reçoivent, les familles réussissent à caractériser la nécessité de la protection. Elles peuvent envisager (ou non) des alternatives à une mesure de protection et peuvent se projeter (ou non) dans le rôle de tuteur familial, en toute connaissance de cause (coût de la mesure etc...)

« Plusieurs familles sont également revenues sur le manque d'information sur l'engagement que constitue l'exercice de la mesure et l'ensemble de ses obligations. La crainte de ne pas avoir fait les choses dans les règles et d'être mis en difficulté lorsqu'elles devront rendre des comptes au juge des tutelles est exprimé » (Etude ANCREAI p26)

Si le besoin de protection est avéré (du point de vue des familles et/ou après avis de professionnels qui participent aux soins et/ou à l'accompagnement de leur proche), **les familles cherchent des informations sur les types de mesures et sur la procédure concrète de demande de protection** (liste des médecins habilités, coordonnées des tribunaux d'instance, requête, etc.).

« Le besoin d'information porte dans un premier temps sur la connaissance des mesures (les différences entre les types de mesure, ce qu'elles impliquent en terme de droits et d'obligations....) et de la procédure de mise sous protection. » (Etude CREAM Normandie, p17)

Grâce à l'information et aux conseils qu'elles reçoivent, **les familles gagnent du temps et les demandes déposées auprès du tribunal d'instance sont plus complètes**.

« Une greffière déclare d'ailleurs observer une évolution positive de la présentation des requêtes et des comptes de gestion » (CREAM Normandie, p20).

Les demandes en amont représentent d'importantes sollicitations. En Seine-Maritime où le dispositif existe depuis de nombreuses années, les demandes avant la désignation représentent 32% des demandes des familles (Etude CREAM Normandie, p17).

2.4. Les besoins au démarrage de la mesure de protection

C'est au début de la mise en place de la mesure de protection que les besoins s'avèrent les plus importants. Les familles ont à la fois un **besoin d'information, d'aide technique et un besoin de réassurance**.

Dans un premier temps, elles ont **besoin de mieux comprendre et cerner la mesure qui leur est confiée**, en particulier lorsque les familles n'ont pas eu recours à l'ISTF en amont. L'ISTF vient alors répondre aux questions suivantes : *En quoi consiste une mesure de tutelle ou de curatelle et qu'est-ce que cela implique pour le majeur protégé et son mandataire familial ? Quelles spécificités entre une mesure aux biens et/ou à la personne ? Quelles sont les obligations et les droits des tuteurs/curateurs ? Quels sont les droits du majeur qu'elles protègent ? Quelles relations juges/tuteurs ?*

« C'était la première fois que j'étais nommée tutrice, j'avais besoin de savoir comment gérer, avoir des explications sur ce qu'on a droit de faire, de ne pas faire » « c'est la première fois que j'ai à faire avec ça, me diriger un peu » (Etude CREAM Nord-Pas de Calais, p11)

Une fois ces repères mis en place, les familles ont **besoin d'une aide technique** dans la mise en place de la mesure. **Le service d'ISTF aiguille les familles dans les démarches administratives liées à l'ouverture de la mesure** pour réaliser l'inventaire de patrimoine, mettre en place les outils de gestion financière avec les organismes bancaires, ou encore mettre en œuvre la mesure auprès des services publics.

Dans le cadre de ces échanges portant sur le processus de mise en place de la mesure et de l'aide à l'appropriation de ce nouveau rôle, **l'ISTF répond également à un besoin d'écoute et de réassurance** de la part des familles. Ce besoin est d'autant plus grand que le tuteur familial **se sent souvent isolé** dans l'exercice de cette nouvelle fonction et craint de porter préjudice à son proche s'il n'est à la hauteur des missions qui lui ont été confiées. Les familles tutrices évoquent ainsi souvent **« le poids de la responsabilité »** qui leur incombe.

*« [...] on peut constater que le fait de disposer d'interlocuteurs compétents pouvant délivrer des informations claires et des conseils avisés contribue très largement à **rassurer ces tuteurs familiaux** et leur permet de mieux comprendre et vivre l'exercice d'une mesure de protection. » (Etude CREAM Nord-Pas de Calais, p17)*

*« Au cours des entretiens il a été souligné **le besoin d'écoute** de certains tuteurs familiaux (le **poids de la mesure**, les conflits familiaux, **le sentiment d'une forme d'isolement** dans la gestion de cette mission... » (Etude CREAM Pays de la Loire, p13)*

*« **j'avais peur de mal faire** » « c'est bien de pouvoir parler à quelqu'un de confiance et qui a l'habitude » « **on avait le moral à zéro**, ça nous a remonté un petit peu » (Etude CREAM Nord-Pas de Calais, p12-13)*

*« Les mandataires judiciaires sont amenés à **rassurer le tuteur familial** qui serait confronté à des interrogations, visant notamment à savoir quel type d'information est à communiquer au juge des tutelles et **quelle est la posture à adopter** en tant que tuteur familial vis-à-vis des juges des tutelles et plus largement, quels sont les droits et les obligations des tuteurs familiaux. » (CREAM Centre-Val de Loire, p18)*

« Des familles ont besoin **d'être rassurées au regard de la responsabilité et de la charge** que représente la mesure. Certaines familles n'acceptent la charge que si elles savent qu'elles savent qu'elles peuvent être soutenues » (point de vue des juges des tutelles, Etude CREAL Pays de la Loire, p25)

2.5. Les besoins en cours de mesure

Les tuteurs et curateurs familiaux continuent à avoir besoin d'information et de soutien tout au long de l'exercice de la mesure.

La réalisation du **compte-rendu annuel de gestion** s'avère particulièrement complexe pour les familles, surtout la première année. Les services d'ISTF ont généralement des pics d'activité dans les premiers mois de l'année, période durant laquelle les familles doivent envoyer le compte-rendu de gestion au magistrat.

Les familles font également appel aux services d'information et de conseil pour la **rédaction de requêtes** auprès du juge des tutelles (vente d'un bien etc...)

« La charge liée à l'exercice de la mesure est souvent importante, en particulier le travail comptable et la gestion budgétaire qui peuvent entraîner un bouleversement de la vie quotidienne du tuteur familial : 'Ça me prend un mi-temps de m'occuper des affaires de mon père, encore maintenant » (Etude ANCREAI p.25)

Au cours des entretiens, les mandataires identifient souvent un **besoin d'orientation pour permettre l'accès au droit des majeurs protégés**. Les familles méconnaissent souvent les possibilités d'aide pour leur proche. Forts de leur expérience de MJPM, **ils aiguillent les familles vers les dispositifs sociaux, médico-sociaux et de soins**.

« Au cours des entretiens, il est fréquent qu'au-delà de la question initiale, **d'autres besoins soient identifiés**, notamment sur la connaissance **des droits** ou le besoin d'être guidé. En fonction de la nature des demandes, les professionnels ont aussi la possibilité de réorienter la personne vers des interlocuteurs spécialisés, **vers un service juridique ou un service social** par exemple. » (Etude CREAL Normandie, p.21)

« Les tuteurs familiaux sont également amenés à solliciter les mandataires judiciaires pour **trouver un établissement médico-social ou social** pouvant accueillir le majeur protégé et se tournent vers eux afin de connaître les démarches précises à effectuer. » (Etude CREAL Centre-Val de Loire, p.18)

Les professionnels qui délivrent l'information et le soutien identifient également souvent un **besoin de soutien psychologique** et, dans certaines situations, un **besoin de médiation familiale**, parmi les tuteurs familiaux qu'ils rencontrent. Ces besoins ont été relayés à plusieurs reprises dans les études des CREAL. Des réponses existent sur les territoires mais sont bien souvent insuffisamment repérés par les services mandataires (cf. focus page suivante).

« Les services ne disposent pas de **compétences en psychologie** mais les personnes qui en font la demande peuvent être adressées à un service mandataire qui dispose de ce type de professionnel. » (Etude ANCREAI, p18)

« L'exercice de certaines mesures est traversé par des tensions, **des conflits familiaux** qui représentent une charge mentale forte pour les tuteurs familiaux. Il pourrait être utile de proposer un accueil spécifique pour ce type de situations, **un espace de triangulation**, d'intermédiaire dans les conflits familiaux liés à l'exercice d'une mesure. Ce lieu pourrait également, dans le même esprit, représenter un espace d'aide à la décision pour des personnes qui sont par exemple prises dans des conflits de loyauté (sollicitées par les parents pour prendre le relais de la mesure pour un membre de la fratrie alors qu'elles ne le souhaitent pas, etc.). Il faudrait étudier l'opportunité pour le SRISTF d'orienter les personnes et les familles vers **les services de médiation familiale de droit commun existant** dans la région. » (Etude CREA Nord-Pas de Calais, p47)

2.6. Les besoins en « fin » de mesure

Les familles sollicitent l'ISTF pour des **conseils lorsqu'il y a une évolution de la situation du majeur protégé ou du tuteur familial lui-même.**

Il existe deux cas de figure : soit la famille exprime elle-même le besoin de faire évoluer la mesure (mainlevée, transfert), soit c'est le professionnel de l'ISTF qui identifie ce besoin. Dans les deux cas, le rôle de l'ISTF est de renseigner la famille et de l'accompagner dans son processus réflexif pour envisager des alternatives à la situation actuelle, les possibles relais, et notamment de confier tout ou partie de l'exercice de la mesure à un autre proche ou à un professionnel (en conservant éventuellement soit la gestion de la mesure sur la protection à la personne ou soit sur la protection aux biens). Les familles ont besoin d'être accompagnées dans cette transition qu'elles peuvent vivre comme un abandon de leur proche. Ce désengagement du tuteur familial est notamment souvent lié à son propre vieillissement.

« Il pourrait par contre **sensibiliser aux relais possibles**, aux conditions d'exercice des mandataires professionnels, à la possibilité de **distinguer tutelle aux biens et tutelle à la personne**, afin de permettre à ces tuteurs familiaux de se projeter dans d'autres possibilités et de se déculpabiliser ». (Etude CREA Nord-Pas de Calais, p16)

« en cas de **vieillesse des tuteurs familiaux** » « Les mandataires judiciaires peuvent être amenés à accueillir les tuteurs familiaux qui se posent des questions sur l'éventuelle reprise d'une mesure de protection par un tiers » (Etude CREA Centre-Val de Loire, p27)

FOCUS : DE L'ÉCOUTE A L'ORIENTATION VERS DES DISPOSITIFS DEDIES

Si la qualité d'écoute fait partie des compétences attendues des professionnels qui délivrent l'ISTF, en revanche, la réponse aux besoins de soutien psychologique et de médiation familiale fait appel à des compétences particulières.

Soutien psychologique

La mise en place d'actions collectives réunissant des tuteurs familiaux permettrait des échanges entre pairs, bénéfiques en termes de soutien (sur le principe de la pair-aidance). On peut citer par exemple les ateliers entre pairs mis en place en février 2017 par l'UDAF de la Lozère.

Par ailleurs, les services d'ISTF pourraient orienter vers les dispositifs qui contribuent à des actions d'aide aux aidants, notamment dans le cadre des situations de handicap ou de perte d'autonomie. Selon les territoires, les acteurs de l'aide aux aidants varient : CLIC, maison des aidants, etc. (Cf. *Recommandation de l'ANESM concernant le soutien des aidants non professionnels*). Des associations de représentants de familles de personnes présentant certaines pathologies, déficiences ou handicaps mettent aussi en place des groupes de parole : UNAFAM, ADAPEI, France Alzheimer, Autisme France, associations s'adressant à des personnes atteintes de certaines maladies ou handicaps rares, etc.

Médiation familiale

Les situations de tension ou conflits familiaux étant récurrentes, il serait nécessaire d'orienter les personnes sur les actions de médiation familiale disponibles sur chaque territoire. Dans la Sarthe, le service d'ISTF de l'UDAF oriente, si nécessaire, les tuteurs familiaux vers un dispositif de médiation familiale intergénérationnelle (également géré par l'UDAF 72). Dans le cadre du renforcement de son activité ISTF en 2017, l'UDAF de Vendée a pour projet de mettre en place en des actions de médiation intergénérationnelle à raison de 3H/mois et des groupes de paroles à destination des familles avec des interventions en binôme (un intervenant ISTF et un psychologue vacataire).

Aussi, des articulations sont certainement à trouver entre le schéma régional MJPM et les schémas départementaux des services aux familles (dont relève l'offre de médiation familiale), réalisés sous l'autorité des Préfets de département, et qui sont issus d'un diagnostic partagé par l'ensemble des acteurs de la politique familiale (Cf. CIRCULAIRE N°DGCS/SD2C/2015/8 du 22 janvier 2015).

3. Etat des lieux de l'organisation

Les analyses comparées des cinq études régionales et des vingt schémas régionaux mettent en lumière une **grande hétérogénéité en termes d'organisation** de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux. Les choix opérés dans le cadre des politiques régionales en matière d'ISTF se donnent à voir dans :

- la date de création des services (située avant ou après la réforme de la protection des majeurs en 2007) ;
- le nombre de services tutélaires mobilisés sur un même département ;
- la mutualisation (ou non) des services d'un même département pour délivrer l'information aux tuteurs familiaux ;
- la création (ou non) d'un dispositif dédié à l'information aux tuteurs familiaux ;
- les types de conventionnement entre les services et/ou entre les services et leur(s) financeurs(s).

Le tableau ci-après donne des repères sur l'organisation de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux dans les 19 départements concernés par les 5 études régionales.

3.1. La mobilisation des mandataires professionnels

Dans les départements étudiés dans le cadre des études régionales prises en compte dans ce présent rapport, **ce sont quasi-uniquement des services tutélaires qui sont mobilisés** pour délivrer l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.

L'implication de mandataires exerçant à titre individuel ou comme préposé d'établissement semble donc marginale :

- **Dans l'étude du CREA Centre-Val-de-Loire**, trois mandataires individuels témoignent délivrer une information et un soutien aux tuteurs familiaux, sans être agréés par le Préfet pour cette mission. **Cette pratique fait écho à un projet en cours à l'échelle régionale. Ce sont les mandataires individuels du Loiret, puis ceux de l'ensemble de la région, réunis en association, qui portent un projet de développement de l'ISTF. Un premier projet a été déposé auprès du procureur en 2012. Ce projet a la particularité d'être une réponse à « une attente forte des Juges des différentes juridictions de la Région Centre exprimée de façon récurrente »⁸.** Ce projet vise à compléter l'offre proposée par les services, insuffisante pour couvrir les besoins.
- Dans l'étude ANCREAI (2016) qui comprenait le département de la Réunion, il est apparu que le seul mandataire existant (gérant 150 mesures) remplissait également une mission d'information et de soutien aux tuteurs familiaux depuis 2011 (permanence physique tous les samedis matin et un vendredi par mois sur rendez-vous ou par téléphone), sans disposer de financement dédié.
- Le schéma régional d'Occitanie indique que « *L'association des mandataires judiciaires individuels de l'Hérault (AMJI) propose sur son site Internet une offre de conseil et d'accompagnement aux tuteurs familiaux ainsi que des modules de formation spécifiques* ». (Schéma p27)

⁸ source : présentation de l'association, mai 2014

- Hors des territoires étudiés, le réseau des CREAL a permis également de repérer en Gironde une association composée de trois mandataires individuels proposant des actions d'ISTF. « SIT 33 » a été créé « *en relation constante avec les quatre juges des tutelles de Bordeaux et en parfaite intelligence* »⁹.

Il est intéressant de noter que dans les régions ex-Nord-Pas de Calais et Pays de la Loire, où l'ISTF est bien organisée, les chambres régionales des mandataires individuels n'interviennent pas pour autant dans l'ISTF. L'implication des mandataires individuels semble donc être le résultat de contextes locaux où l'ISTF a été peu développé par les services tutélares.

Enfin, le schéma de la région Bourgogne mentionne un projet de rassembler l'ensemble des professionnels (services, individuels et préposés) dans l'Yonne pour délivrer une information et un soutien aux tuteurs familiaux.

⁹ Source : La lettre de la Caisse d'Epargne aux représentants des tutelles familiaux et aux mandataires judiciaires, sept-oct 2012.

DEPARTEMENT	TYPE D'ORGANISATION				CONVENTIONNEMENT financier ↔ services services ↔ services
	DATE DEBUT	NB DE SERVICES MANDATAIRES MOBILISES	DISPOSITIF/ SERVICE DEDIE	AUTRE	
Pays de la Loire					
Loire-Atlantique (44)	n.c.	2 - mutualisé	oui		Charte partenariale régionale entre les services, les DDCS et la DRJSCS. (depuis avril 2014)
Maine-et-Loire (49)	n.c.	1			
Sarthe (72)	n.c.	1			
Vendée (85)	n.c.	1			
Mayenne (53)	n.c.	2 - mutualisé			
Ex-Haute-Normandie					
Seine-Maritime (76)	2002	4 - mutualisé			n.c.
Eure (27)	2013	5 mutualisé		Coordonné par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD)	Convention entre les services et le conseil départemental de l'accès au droit
Centre-Val de Loire					
Cher (18) Eure-et-Loir (28) Indre (36) Indre-et-Loire (37) Loir-et-Cher (41) Loiret (45)	n.c.	8 non mutualisé		3 mandataires individuels mobilisés	Conventions d'objectifs UDAF, URAF et UNAF pour les UDAF
Ex-Nord-Pas de Calais					
Nord (59) Pas-de-Calais (62)	2012	9	oui Coordonné par l'UDAF 59*	UDAF 59 UDAF 62	Conventions de partenariats entre le service et les services mandataires * Conventions de subvention (entre la DRJSCS et l'UDAF du Nord, et entre le service et le CDAD) *
Bretagne					
Côtes d'Armor (22)	n.c.	3 - mutualisé			Cahier des charges régional en cours d'élaboration
Finistère (29)	n.c.	2 (secteurs nord et sud) non mutualisé			
Ille-et-Vilaine (35)	n.c.	2	oui	Autres partenaires impliqués	
Morbihan (56)	n.c.	1			

Légende : n.c. : non communiqué / * Source : rapport d'activité 2015 du service régional

3.2. Une organisation à l'échelle départementale

Du point de vue de l'organisation de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux, on constate que **c'est l'échelon départemental qui a majoritairement été choisi**. L'organisation est départementale dans 17 des 19 départements étudiés par les CREAL.

Deux territoires ont choisi une autre organisation. La région Nord-Pas de Calais a choisi l'échelon régional¹⁰. Le Finistère a organisé l'ISTF en deux secteurs géographiques (nord et sud), portés par deux associations tutélaires distinctes¹¹.

3.3. Différents modèles de coordination

Parmi les 19 départements, le nombre de services tutélaires participant à l'ISTF varie :

- Dans 10 départements, plusieurs services tutélaires y participent. De 2 et 9 services sont mobilisés.
- Dans 9 départements, un seul service tutéaire y participe (Sarthe, Vendée, Maine-et-Loire, Morbihan, Eure-et-Loir, Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret).

Dans ces 19 départements, **la coordination est majoritairement assurée par les services tutélaires eux-mêmes**, à l'exception de l'Eure où elle est assurée par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit.

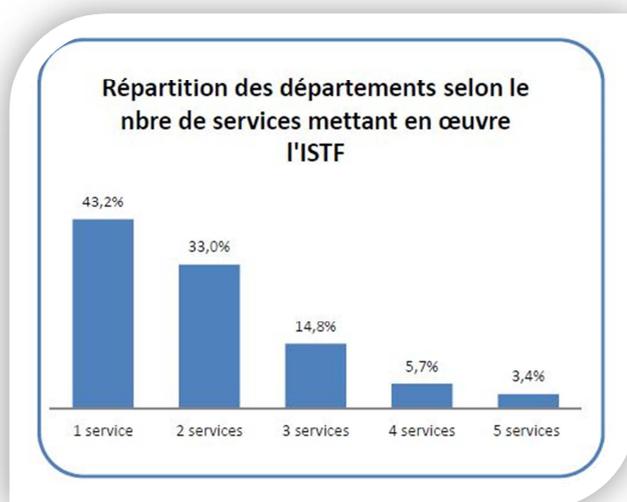
Seul le département d'Ille-et-Vilaine et la région ex-Nord-Pas de Calais ont constitué un « dispositif » ou « service » dédié, qui ont tous les deux la particularité de ne pas exercer la fonction de service tutéaire. En Ille-et-Vilaine, ceci s'explique par l'historique : le soutien aux tuteurs familiaux s'est organisé à partir de 1991 et les différents services et associations impliquées se sont constitués en une association spécifique en 2003. En Nord-Pas de Calais, il s'agissait d'une volonté de la DRJSCS de mettre en place, dans le cadre du schéma régional, un dispositif régional à titre expérimental. Le dispositif est porté par l'UDAF du Nord, qui depuis 2009 s'était déjà inscrit dans une convention d'objectifs avec l'UNAF.

La région Pays de la Loire a pour originalité d'avoir élaboré et mis en place depuis avril 2014 **une charte partenariale régionale** avec les différents services mandataires proposant des actions d'ISTF, de façon à couvrir les besoins sur tout le territoire régional et d'harmoniser les pratiques d'accompagnement. Dans chacun des départements de cette région, un ou plusieurs services mandataires se sont organisés en « dispositif départemental » et ont ainsi signé cette charte avec sa DDCS et la DRJSCS. Un financement départemental forfaitaire a été versé à chacun de ces dispositifs.

Selon l'enquête DGCS 2016, 50 départements sur 88 ont au moins 2 services tutélaires mobilisés sur des missions d'ISTF (soit 57% des départements délivrant l'ISTF).

¹⁰ Depuis février 2017, et suite à la réforme territoriale, l'information aux tuteurs familiaux est également organisée à l'échelle départementale, avec une coordination pour le Nord et une autre pour le Pas de Calais.

¹¹ Dans la Manche, les deux services tutélaires proposent de l'ISTF, sans mutualisation (cf schéma).



3.4. Un maillage territorial assuré

Quelle que soit l'échelle choisie, aucun rapport ne fait part de difficulté à couvrir le territoire afin d'assurer une proximité géographique avec les tuteurs familiaux.

Cependant, sont évoqués des initiatives prises sur certains territoires par les services eux-mêmes afin d'ajuster les réponses aux besoins de proximité :

- Les lieux d'implantation des permanences peuvent évoluer en fonction de leur fréquentation ;
- A titre exceptionnel, des rendez-vous au domicile du tuteur familial sont proposés (notamment en Mayenne, Finistère et Eure).

Si le maillage territorial ne semble donc pas présenter de difficulté majeure pour permettre aux tuteurs familiaux de bénéficier d'un entretien en face à face, en revanche, la visibilité de l'existence de tels services n'est pas toujours assurée, dans les territoires ruraux.

Ainsi, en Haute-Normandie, les services mandataires ont pointé une nécessaire vigilance sur la diffusion de l'information concernant les permanences auprès des tuteurs familiaux habitant des zones rurales. De même, en Bretagne, lors de la consultation des juges, un questionnaire fait état de « *difficultés dans les zones rurales pour des personnes ayant peu l'habitude d'internet et de l'informatique et ayant du mal à se déplacer* ».

3.5. Un financement de l'activité très inégal

Le sujet du financement de l'ISTF est principalement abordé dans les études régionales. Le **tableau ci-après** présente les moyens mobilisés en ressources humaines et les enveloppes financières dédiées à l'ISTF, par département ou par région (selon les données disponibles).

Sur les 20 régions étudiées, les financements de l'Etat s'avèrent très variables, en montant et en nature. Ainsi, **11 régions font état de financements de l'Etat**

pour l'ISTF, tandis que pour les 9 autres régions aucun budget de la DRJSCS n'est fléché spécifiquement sur ces actions.

Parmi les sept régions pour lesquelles un budget est dédié à l'ISTF, des précisions sont apportées pour quatre d'entre elles. Ainsi, en Bretagne et en Languedoc-Roussillon, une somme est attribuée dans le cadre de la dotation globale de fonctionnement. En Nord-Pas de Calais, une subvention est versée au service régional dédié à la coordination de l'activité. Chaque service tutélaire qui y participe reçoit également un financement via la dotation globale de fonctionnement. En Pays de la Loire, une somme identique est attribuée pour chaque département, quelle que soit la densité démographique ou le nombre de tuteurs familiaux. Dans les départements où deux services participent à l'activité, une convention les unit et partage en deux le budget.

DEPARTEMENT	RESSOURCES HUMAINES AFFECTEES (EN ETP)	TYPE DE FINANCEMENT			
		ETAT	COLLECTIVITES TERRITORIALES	PARTICIPATION DES FAMILLES	AUTRE
Pays de la Loire					
Loire-Atlantique (44)	0,9	oui			
Maine-et-Loire (49)	1,2	oui	oui	Oui	
Sarthe (72)	0,5	oui			
Vendée (85)	1,5	oui	oui		
Mayenne (53)	0,5	oui	oui		
Ex-Haute-Normandie					
Seine-Maritime (76)	n.c.	oui (dans budget de fonctionnement des services)	n.c.	n.c.	n.c.
Eure (27)	n.c.	oui (dans budget de fonctionnement des services)	n.c.	n.c.	n.c.
Centre-Val de Loire					
Cher (18) Eure-et-Loir (28) Indre (36) Indre-et-Loire (37) Loir-et-Cher (41) Loiret (45)	< 0,5 ETP par service mandataire				Pour les UDAF, coût supporté par les conventions d'objectifs UDAF, URAF et UNAF Pour les autres, sur les émoluments exceptionnels non dédiés à cette activité
Ex-Nord-Pas de Calais					
Nord (59) Pas-de-Calais (62)	0,5 ETP coordination 0,5 ETP secrétariat *	Oui (DRJSCS et CDAD 59)			Participation des deux UDAF dans le cadre de la convention d'objectifs signée avec l'UNAF.
Bretagne					
Côtes d'Armor (22)	n.c.	Oui **	n.c.	n.c.	n.c.
Finistère (29)	n.c.	Oui **	n.c.	n.c.	n.c.
Ille-et-Vilaine (35)	0,88	Oui **	oui	n.c.	Oui **
Morbihan (56)	n.c.	Oui **	n.c.	n.c.	n.c.

Légende :

n.c. : non communiqué

* Source : rapport d'activité 2015 du service régional

** Source : schéma régional MJPM 2015-2020

Les actions d'information et de soutien aux tuteurs familiaux font rarement l'objet de co-financements.

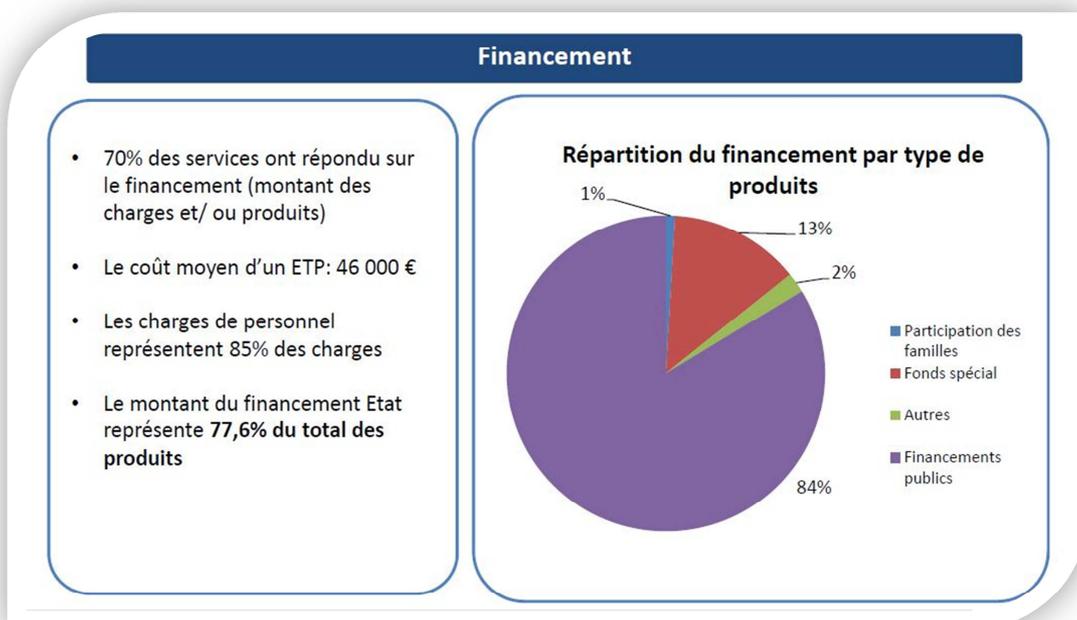
Cependant, **dans 4 départements sur 19, des collectivités territoriales cofinancent l'activité** (Maine-et-Loire, Vendée, Mayenne et Ille-et-Vilaine)

Dans le Maine-et-Loire et la Vienne, les familles participent au financement de l'ISTF avec une participation financière pour certains types d'aide. Dans le Maine-et-Loire, les familles versent une cotisation annuelle et paient un forfait pour le compte de gestion. Cette pratique est historique : elle date de la création de l'activité en Maine-et-Loire, antérieure au décret sur l'ISTF. **Cette pratique fait débat en région Pays de la Loire¹².** Dans tous les autres départements (des études régionales), la gratuité est instaurée.

Pour le service régional Nord-Pas de Calais, ainsi que pour de nombreux services tutélaires portés par des UDAF, un **co-financement est assuré dans le cadre d'une convention d'objectifs passée entre les UDAF et l'UNAF¹³.**

En Nord-Pas de Calais, le service dédié reçoit une subvention du Conseil Départemental d'Accès au Droit du Nord (pour l'année 2015).

GRAND ANGLE NATIONAL (Source : DGCS)



NB : « Fonds spécial » fait référence au financement versé par l'UNAF aux UDAF pour leur action en faveur des familles. Ce financement est une aide au démarrage et n'a pas vocation à être pérennisé.

¹² Il est à noter que cette participation des familles n'existe plus en Maine-et-Loire. Le service est gratuit depuis le 1^{er} juillet 2017 afin de se conformer aux critères de recevabilité fixés par la DGCS pour obtenir un financement public.

¹³ Il est à noter que pour le Nord-Pas de Calais, ce financement n'est pas renouvelé en 2017. Il serait désormais accessible uniquement pour les créations d'activité d'ISTF.

3.6. Des modes d'intervention individuels et collectifs complémentaires

Dans la majorité des 19 départements, l'information et le soutien aux tuteurs familiaux reposent quasiment toujours sur l'association de **deux modes d'intervention : action collective et action individuelle**.

Seuls certains départements du Centre-Val de Loire, où il n'y a pas de financement dédié à l'activité, ont fait le choix d'un seul mode d'intervention.

En Loire-Atlantique comme dans le Maine-et-Loire, les deux modes d'intervention existent mais l'un en particulier a été favorisé. Cette option prise est certainement liée aux contraintes économiques. Ainsi, en Loire-Atlantique, l'information est majoritairement collective, en raison d'un budget plus restreint que ses départements voisins au regard de la démographie. Dans le Maine-et-Loire, c'est l'information individuelle qui est particulièrement développée, sachant qu'il est demandé aux familles une participation financière.

L'action individuelle

L'action individuelle permet de délivrer une information personnalisée, et donc de donner des conseils précis qui prennent en compte les spécificités de la situation présentée et de s'adresser à un ou plusieurs membres d'une même famille. Cette individualisation de la réponse met le mandataire judiciaire davantage dans une posture de conseil (que d'informateur) et permet des échanges dans un cadre qui garantit la confidentialité.

Cette action individuelle peut prendre plusieurs formes :

- rencontres physiques, à l'occasion de permanences sur rendez-vous ou de permanences sans rendez-vous ;
- entretiens téléphoniques, sur les horaires d'ouverture du service ou sur rendez-vous ;
- voie électronique : email.

L'information collective

L'action collective a pour avantage de délivrer une information à un grand nombre d'interlocuteurs à la fois, ce qui est particulièrement adapté pour transmettre des informations générales sur les prestations que peuvent proposer les services (et notamment les modalités pratiques) ou pour traiter de thématiques récurrentes (compte de gestion, inventaire, etc.) ou encore pour informer sur les droits des majeurs protégés et les alternatives aux mesures de protection (ex : mandat de protection future).

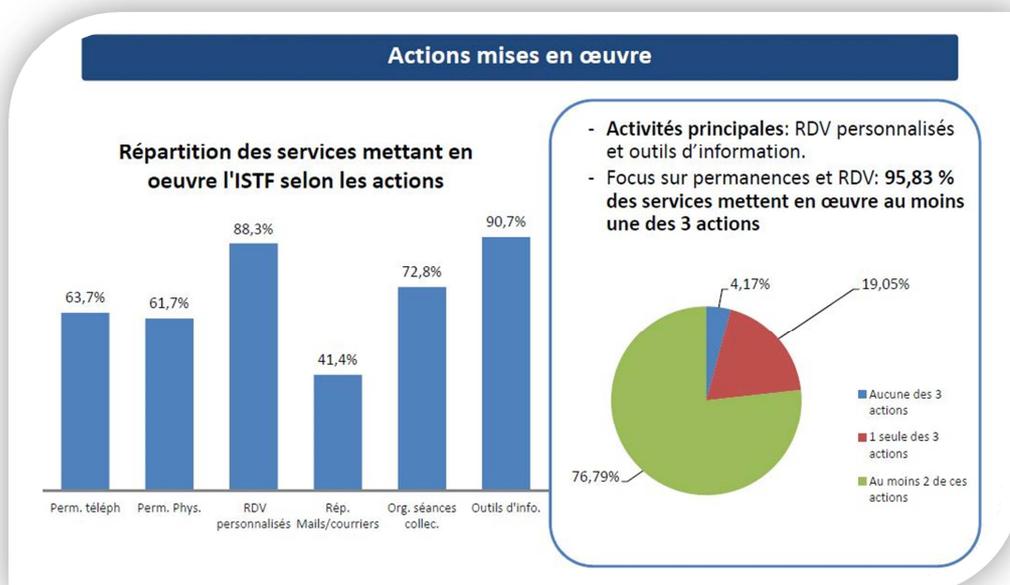
Ces temps collectifs peuvent s'avérer très efficaces mais ne permettent pas de répondre à toutes les questions spécifiques posées par une situation donnée ; les échanges doivent pouvoir être poursuivis de manière individuelle.

Ces actions collectives peuvent viser plusieurs publics-cibles :

- tuteurs familiaux exerçant une mesure (*Exemple : Centre-Val de Loire, Lorraine, Pays de la Loire, Poitou-Charentes*) ;
- familles de personnes en situation de vulnérabilité se questionnant sur les mesures de protection (*Exemple : Nord-Pas de Calais*) ;

- professionnels qui accompagnent les publics et partenaires institutionnels (Exemple : Pays de la Loire).

GRAND ANGLE NATIONAL (Source : DGCS)



- **Séances d'information collectives:** 72,8 % des services mettant en œuvre l'ISTF organisent des séances collectives d'information

- 586 séances ont été organisées en 2015 soit **5 en moyenne par service**
- Le nombre moyen de participants par séance est de **25**

3.7. La mise à disposition de supports techniques

Dans les régions Bretagne, Haute-Normandie, Nord-Pas de Calais, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire et Lorraine, l'ensemble des praticiens de l'information et soutien aux tuteurs familiaux ont conçu et/ou diffusent des supports techniques aux familles.

Ces supports techniques sont envisagés **en complément de l'information délivrée en face à face**. Ils ont pour objectif de permettre aux tuteurs familiaux de s'approprier les éléments échangés à l'oral et de pouvoir être réutilisés a posteriori, à leur domicile.

Ces supports délivrent des informations de nature différente :

- Supports à visée éducative (Ex : guide du tuteur familial réalisé par l'UNAF, fiches sur les types de mesures de protection juridique) ;

- Supports à visée méthodologique (Ex : notice pour réaliser un compte de gestion) ;
- Supports à visée de facilitation technique (Ex : modèles de requête, de budget, de compte rendu de gestion, d'inventaire).

L'analyse des différents documents source montrent que les modes de distribution de ces supports techniques varient d'une région à une autre. Ainsi, ils peuvent être transmis :

- par différents interlocuteurs (par les mandataires assurant l'ISTF et/ou par le tribunal) ;
- par divers moyens (en mains propres, par email, en libre accès sur un site internet – des services dédiés ou mandataires, des DRJSCS) ;
- dans des cadres différents (actions collectives ou individuelles).

3.8. Des partenariats privilégiés avec la justice

Si les canaux de diffusion de l'information pour donner une visibilité aux actions d'ISTF sont variés selon les départements (réseaux partenariaux des services tutelaires, presse locale), **la diffusion par les tribunaux d'instance s'avère déterminante pour faire connaître l'activité dans tous les territoires**. Les études régionales auprès des tuteurs familiaux révèlent que ceux-ci ont majoritairement pris connaissance du dispositif par les tribunaux :

- Dans les Pays de la Loire, les tuteurs familiaux cherchant des informations et des conseils sur la gestion de la mesure de protection sont « *en général informés de l'existence du dispositif par les tribunaux* » (à l'exception de la Vendée qui dispose de canaux de diffusion de l'information plus variés).
- En ex-Haute-Normandie, 65% des tuteurs familiaux ont eu connaissance du dispositif par les services judiciaires.
- En Nord-Pas de Calais, 16 des 17 personnes interrogées ont eu l'information par les tribunaux.
- En Bretagne, entre 33 et 58% des personnes obtiennent l'information par les tribunaux.

Les tribunaux transmettent l'information par divers moyens :

- **Distribution de la plaquette de présentation du dispositif ISTF** (en mains propres, et parfois par courrier).
- **Orientation vers des permanences tenues dans les tribunaux**, qui se tiennent à divers moments, notamment les jours d'audience. En effet, en collaboration avec certains juges des tutelles, la permanence peut être organisée en fonction du calendrier des audiences, voire de celles pour lesquelles le magistrat estime que les conditions sont a priori réunies pour proposer de confier la mesure à un membre de la famille (à partir des éléments contenus dans le dossier). Quand les juges sont à l'initiative de telles pratiques, il peut être proposé à la famille soit de rencontrer le dispositif ISTF avant la rencontre avec le juge afin de favoriser un avis éclairé, soit de bénéficier d'un entretien après l'audience afin d'aider la famille à s'approprier le flot d'informations délivré au cours de l'audience et de désamorcer un certain nombre de préoccupations.

Dans la région Pays de la Loire, le CREAL note que la tenue de permanences les jours d'audience est bénéfique pour « dédramatiser » la mesure et faire connaître l'existence du dispositif.

En Eure et en Seine-Maritime, les permanences assurées dans les tribunaux d'instance, couplées avec les rendez-vous avec le juge des tutelles, se développent.

Dans le Finistère, au tribunal d'instance de Quimper, les familles ont une possibilité d'entretien de 15 minutes avec le service UDAF 29, dans le cadre de l'instruction, en amont de l'audience avec le juge.

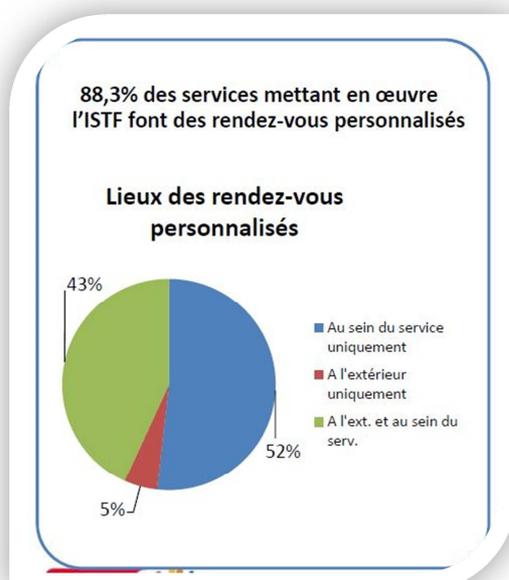
Si toutes les études régionales et les schémas plébiscitent les collaborations entre les dispositifs ISTF et les magistrats, et en particulier l'intérêt de proposer des permanences du dispositif ISTF dans les tribunaux, il est important de noter qu'une trop grande **proximité entre la Justice et l'ISTF fait débat**. En effet, l'articulation entre ces deux instances pourrait, dans certaines situations, freiner le recours des familles à une aide (par peur d'être jugée inapte à gérer la mesure) ou compromettre leur libre arbitre dans le choix du mandataire.

Il s'agit de trouver un juste équilibre pour que le service soit proposé aux familles par les professionnels de la Justice, sans qu'il ne soit **ni imposé ou ni perçu comme imposé**. Cette proposition d'aide ne doit pas être interprétée comme une obligation par des familles impressionnées par la figure d'autorité du magistrat. De plus, **la proposition de l'ISTF en amont ou en cours d'audience ne doit pas être instrumentalisée à des fins d'imposer une mesure familiale**.

En Bretagne, lors de l'enquête auprès des juges des tutelles, certains d'entre eux ont émis la crainte que la neutralité du tribunal ne soit remise en cause. Ce sujet a également fait débat dans les groupes de travail en régions Bretagne et Pays de la Loire.

Si la tenue de permanences dans les tribunaux est efficace pour se faire connaître des familles qui viennent d'accepter une mesure et délivrer ainsi les premières informations utiles, il ne s'agit pas de réserver l'accès à cette aide dans ce lieu unique. Bien au contraire, plusieurs espaces « neutres » peuvent être proposés, notamment pour s'adresser aux familles en amont de mesure de protection, mais aussi pour éviter que les familles ayant certains préjugés assimilent ce dispositif à un service mandataire ou judiciaire. Parmi ces espaces neutres, les études et les schémas régionaux citent : maisons de la justice et du droit, points d'accès aux droits, conseil départemental d'accès aux droits, point info familles, mairie, centre social, CLIC, MDPH.

GRAND ANGLE NATIONAL (Source : DGCS)



3.9. Des partenariats plus rares avec les acteurs sociaux et médico-sociaux

Les études régionales montrent que l'instauration de partenariats avec les professionnels des secteurs social et médico-social est beaucoup plus rare, alors qu'ils sont au contact direct des personnes vulnérables et de leurs familles, et sont en partie « prescripteur » (en identifiant le besoin de protection). Ce partenariat a donc vocation à se développer afin de pouvoir orienter les familles exerçant ou pouvant être amenées à exercer une mesure de protection juridique.

« L'action des services de soutien aux tuteurs familiaux s'inscrit dans un cadre partenarial avec l'institution judiciaire et les divers partenaires sociaux et médico-sociaux. Il s'agit également de développer l'information en direction des professionnels (CLIC, établissements sociaux et médico-sociaux) afin de promouvoir le dispositif ISTF. » (Socle commun, Bretagne)

4. Les orientations et préconisations issues des études et des schémas

Tous sont unanimes sur la nécessité de développer l'ISTF. La terminologie utilisée est univoque : il s'agit de « favoriser », « renforcer », « développer », « améliorer », « structurer », « promouvoir », « poursuivre » l'ISTF.

Dans l'Annexe D du présent document sont présentées, dans un tableau synthétique, les orientations régionales formulées par 14 régions sur le développement de l'ISTF dans le cadre de leur schéma MJPM 2015-2019.

Ce chapitre prend en compte également les préconisations issues des études régionales des CREAL.

4.1. Améliorer la communication

Un important travail de communication est préconisé dans les études et prévu dans les schémas afin que l'activité d'aide et de soutien aux tuteurs familiaux soit mieux connue des familles (qu'elles exercent une mesure de protection juridique ou envisagent pour leur proche une telle mesure), mais aussi des partenaires professionnels intervenant auprès des personnes vulnérables et de leur famille.

Les orientations et préconisations régionales sur le sujet de la communication concernent plusieurs aspects : **le message, les supports, la diffusion.**

Le message

Le CREAL Nord-Pas de Calais préconise de mettre en avant, dans les supports de communication, **l'indépendance** de l'information aux tuteurs familiaux **vis-à-vis de la Justice**. Les informations échangées dans le cadre des entretiens entre le service d'ISTF et les familles sont confidentielles et ne sont en aucune mesure communiquées à la justice ou à un autre partenaire, comme peuvent le craindre certaines familles.

*« Il est apparu, dans cette phase de l'étude, que certaines personnes peuvent faire une **confusion entre le service et le tribunal** ; par exemple M. T., qui a eu recours au service par téléphone, nous fait part de difficultés avec le juge puis se ravise et nous demande instamment de ne pas le répéter : **il pense que les informations données au service seront relayées au tribunal**. On peut imaginer que des personnes en difficultés par rapport à l'exercice de la mesure puissent faire le même amalgame et **hésitent à venir demander conseil**. Il convient donc de **préciser clairement l'indépendance du service vis-à-vis du tribunal** (neutralité de l'information délivrée et confidentialité des entretiens). » (Etude CREAL Nord-Pas de Calais, p18)*

De manière locale, le CREAL invite à repenser l'intitulé du service afin de le rendre plus compréhensible. Le sigle SRISTF (Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux), utilisé en Nord-pas de Calais, est difficile à prononcer, technique et difficile d'accès. De plus, il n'invite pas à penser que ce

service s'adresse également à des familles cherchant des informations en amont de toute mesure.

Les supports

L'utilisation d'un **site internet** comme support de communication est évoqué dans six régions :

- En Guadeloupe, Bretagne et Ile-de-France, les schémas invitent à mettre l'information concernant l'ISTF sur les sites des partenaires (DRJSCS, services mandataires, collectivités territoriales, etc.).

- En Pays de la Loire, Bretagne¹⁴ et Haute-Normandie, les études régionales préconisent la création d'un site internet régional dédié. En Basse-Normandie, le schéma fait la même préconisation. Le CREAL Normandie accompagnera d'ailleurs sur l'année 2017 l'élaboration d'un site sur la protection des majeurs à l'échelle régionale (5 départements).

« Mener une réflexion sur les supports et les modalités de la communication : remise de publication-papier, diffusion par voie de mails, création d'un site internet, forum... » (Etude CREAL Normandie).

« Réfléchir la possibilité d'avoir un site internet régional dédié aux tuteurs familiaux faisant les liens avec les sites de la justice, de la DRJSCS, des services mandataires et services assurant le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux, des collectivités territoriales » (Etude CREAL Pays de la Loire).

Il est proposé la mise en place d'un site internet régional porté par la DRJSCS de Bretagne (cf. 2.3) afin de mutualiser les informations à diffuser et leur mise à jour et pour dépasser les contraintes techniques et de ressources humaines inhérentes à chaque service, les recentrant ainsi sur l'activité d'information directe aux tuteurs familiaux en exercice ou en devenir. (Etude CREAL Bretagne).

Le Nord-Pas de Calais se distingue en matière de support WEB et est cité à ce titre en exemple dans plusieurs rapports régionaux. Il existe en effet un site dédié à la protection des majeurs, administré par le CREAL Hauts-de-France, avec le soutien de la DRJSCS. Ce site internet comprend un espace spécifique qui s'adresse aux familles et qui a été réalisé en partenariat avec le Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux.

Il est intéressant de noter que **ces sites internet régionaux sont envisagés comme ayant plusieurs fonctions :**

- **informer sur l'existence de services proposant de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux ;**

- **mettre en ligne des documents incontournables qui définissent les missions des tuteurs familiaux et les droits des majeurs protégés** (décret 2008, charte des droits de la personne, description des mesures, énoncé des droits et obligations, etc.) ;

- **mettre à disposition des supports techniques utiles à la gestion des mesures** (lettres-type, exemple de compte de gestion, etc.) ;

- **délivrer des informations sur les interlocuteurs de la protection juridique des majeurs** (outils annuaire et liens vers les sites internet des services STF ; cartographie interactive des territoires des tribunaux d'instance).

¹⁴ Les travaux réalisés par le CREAL Bretagne sont postérieurs à l'écriture du schéma régional.

Plusieurs schémas régionaux envisagent aussi de créer ou de développer des supports **en format papier**, qui semblent conjuguer « information sur l'existence de l'ISTF » et « information à visée éducative ».

« Rééditer la **plaquette** « Aide aux tuteurs familiaux » créée lors du précédent schéma en réactualisant les informations, en enrichissant le contenu pour le rendre plus opérationnel » (Aquitaine)

« Elaborer **une plaquette d'information** sur l'existence du dispositif à destination des tuteurs familiaux » (Champagne Ardenne)

« Actualiser le **dépliant DDCS intitulé** « Le tuteur familial, comment assurer la protection d'un membre de sa famille ou d'un proche ? » (Picardie)

La diffusion

Les rapports d'études et les schémas régionaux envisagent de mieux faire connaître l'ISTF et précisent un ensemble d'interlocuteurs-cibles :

- **Les tribunaux d'instance**, notamment en Normandie, Pays de la Loire, Aquitaine, Centre-Val de Loire.

« Poursuivre la démarche d'information auprès des tuteurs et futurs tuteurs lors des contacts au tribunal (remise des documents, information sur le dispositif de soutien). » (Etude CREA Normandie)

« Réfléchir une stratégie globale d'information au niveau des tribunaux d'instance » (CREA Pays de la Loire)

« Des temps de rencontre et d'échanges entre l'ensemble des opérateurs du dispositif et les magistrats (CDAD, Cour d'appel, juges des tutelles) » (Etude CREA Normandie)

- **Les professionnels du sanitaire et du médico-social qui interagissent avec les familles des personnes en situation de vulnérabilité**, notamment en Normandie, Nord-Pas de Calais, Aquitaine, Champagne-Ardenne et Picardie.

« Renforcer la communication auprès de tous les acteurs relais, et particulièrement la filière hospitalière, les associations et établissements relevant du champ des personnes âgées, du handicap, les avocats, les notaires, le corps médical. » (Etude CREA Normandie)

« Diffuser l'information en direction des structures sociales, médicosociales, sanitaires et les associations. Cette diffusion peut se faire notamment via les têtes de réseaux, les centres ressources, les CLIC, les associations gestionnaires, qui pourront à leur tour diffuser l'information dans leurs propres réseaux et, le cas échéant, dans leurs newsletters. Il convient de développer particulièrement l'information en direction des structures qui accompagnent des adolescents en situation de handicap (IME, IEM, CAMSP, SESSAD, ...). Les organismes de tutelle des établissements et services, ARS, Conseils Départementaux et la DRJSCS, peuvent également diffuser l'information. [...] » (Etude CREA Nord-Pas de Calais)

- **La presse locale**, notamment en Nord-Pas de Calais et Pays de la Loire.

« Diffuser l'information au grand public via la presse régionale » (Etude CREA Nord-Pas de Calais)

« Réfléchir une action concertée et mutualisée de stratégie d'information (presse régionale et locale) » (Etude CREA Pays de la Loire)

- **Les mairies et les personnes vulnérables elles-mêmes**, en Nord-Pas de Calais.

4.2. Affecter et répartir les moyens financiers

Dans la plupart des 20 schémas régionaux, le financement des actions d'information et de soutien aux tuteurs familiaux est décrit comme non pérenne (et donc « précaire ») et dont le montant est souvent insuffisant au regard des moyens mobilisés.

« leur intensification et renforcement des moyens ont été très souvent présentés comme indispensables ». (Schéma Bretagne, p50)

En termes d'affectation des moyens financiers, quatre régions avancent des propositions :

- En Centre-Val de Loire, où il n'y a pas de moyens financiers affectés, la proposition du CREAL est de **flécher un financement** afin de reconnaître et développer l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.

« Des fonds dédiés apparaissent donc nécessaires au regard de la croissance de cette activité et permettraient :

- de faire évoluer l'activité de soutien aux tuteurs familiaux ;
- d'augmenter le temps pouvant être consacré à cet accompagnement ;
- d'obtenir une reconnaissance pour les mandataires privés qui ne sont pas financés pour l'exercice de cette activité ;
- de développer cette activité de soutien dans le respect de la Loi de 2007 » (Etude CREAL Centre-Val de Loire, p 23)

- En Poitou-Charentes, où il n'y a pas non plus de moyens financiers affectés à cette activité, le schéma régional prévoit de « *rechercher un financement pour les organismes ou services tutélaires formateurs* ».

- En Pays de la Loire, le CREAL préconise de **ré-équilibrer les fonds affectés par la DRJSCS à l'ISTF, en fonction du poids démographique** de chaque département et d'envisager un financement accru de l'activité par un travail sur la **recherche co-financements** :

- « - Soutenir une réflexion régionale pour la recherche de co-financements permettant de soutenir les dynamiques des services et pérenniser leur action
- Réfléchir le soutien des dispositifs présentant un déséquilibre ressources/poids démographique » (Etude CREAL Pays de la Loire, p26)

4.3. Assurer la complémentarité des modes d'intervention

Les préconisations ou orientations concernant le type d'actions à mener pour l'information et le soutien aux tuteurs familiaux sont relativement peu nombreuses. Celles-ci visent d'abord à **développer la palette des modes d'intervention et d'accueil du public**, que ce soit en mixant des actions collectives et individuelles, en élargissant les plages horaires d'accueil, ou encore en diversifiant le lieu des permanences.

- En Pays de la Loire, la préconisation concerne l'élargissement des plages horaires d'accueil téléphonique.

- En Normandie, le CREAL préconise de : développer l'organisation de réunions d'informations collectives, notamment en amont de mesure et à l'ouverture de la mesure, ainsi que la tenue de permanences au moment des audiences des familles dans les tribunaux d'instance.

- En Basse-Normandie, les orientations consistent à disposer d'un numéro d'appel unique et de permettre une orientation vers les relais les plus pertinents (schéma)

- En Occitanie, il s'agit de mettre en place une permanence hebdomadaire dans les locaux du tribunal d'instance de Montpellier, tenue par un ancien magistrat.

En Bretagne, **le socle commun** d'actions en termes d'ISTF donne des éléments méthodologiques plus précis, en termes d'organisation et de durée des rencontres. Ainsi, le socle commun privilégie :

- des entretiens physiques sur rendez-vous pour une plus grande efficacité en termes de temps et de pertinence des réponses apportées ;
- l'utilisation des permanences pour délivrer une information généraliste ;
- l'identification préalable des publics cibles lors des actions collectives ;
- de limiter les rendez-vous sur une durée d'1h et proposer si besoin un 2^e entretien.

En Centre-Val de Loire, le schéma régional évoque « la mise en place **d'un collectif de tuteurs familiaux** : partage de compétences et d'expériences, centralisation (voire diffusion) des textes légaux, mise à disposition d'outils de gestion de la mesure... ».

4.4. Développer, harmoniser et mutualiser les supports techniques

La nécessité de développer, harmoniser et/ou mutualiser les supports techniques se retrouve dans 3 études régionales et 7 schémas, qu'il s'agisse de mettre à disposition des tuteurs familiaux des modèles de lettres ou d'outils, ou bien que l'objectif soit d'abord de faire gagner du temps et de l'efficacité aux professionnels chargés de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux (ex : powerpoint commun pour les réunions collectives thématiques).

- « *créer des modèles de situation-types et de lettre type et veiller à leur mise à disposition* » (Etude CREA Nord-Pas de Calais)
- *mutualiser les outils supports aux réunions collectives* (Etude CREA Pays de la Loire)
- *créer des check-lists des actions à réaliser par le tuteur* (Etude CREA Bretagne)
- « *Remise de « kits de formation minimale » sur toutes les mesures de protection* » Centre-Val de Loire)
- « *Publication d'un guide à destination des familles concernées par une mesure* ». (Centre-Val de Loire)
- « *Définir les outils support à l'information aux tuteurs familiaux* » (Champagne Ardenne)
- « *Actualiser les outils existants* » (Picardie)
- « *Mise à disposition des tuteurs familiaux des imprimés utiles à l'ouverture et à la gestion des mesures* » (Guadeloupe)
- « *Rédiger un livret d'aide et de conseil pour les tuteurs familiaux* » (Poitou-Charentes)
- « *Mettre en place une instance de coordination de l'information* » (Basse-Normandie)
- *Diffuser la mallette pédagogique (en cours de création) contenant des fiches pratiques*

4.5. Améliorer les outils de pilotage de l'activité

Dans les régions Bretagne, Pays de la Loire et Normandie, les CREA I invitent à améliorer, à l'échelle régionale, les outils de pilotage de l'activité d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. **Des outils de suivi de l'activité existent mais les disparités d'un département à l'autre, d'un service à l'autre, rendent difficile une lecture régionale de l'action.** Un travail collectif autour des outils de pilotage de l'activité (grilles, indicateurs, tableaux de bord, etc.) est préconisé afin d'harmoniser les termes utilisés et les informations collectées.

Ce besoin d'objectivation en termes de mesure de l'activité et de l'efficacité des actions porte par exemple sur les temps dédiés à des tâches particulières, sur la mobilisation nécessaire de certaines compétences sur des actions spécifiques (ex : animation d'actions collectives), sur le nombre et les caractéristiques des familles participant à des réunions collectives (en amont de la mesure, au début, à la fin ?).

Etude CREA I Pays de la Loire

« Rendre plus lisible les temps réellement dédiés aux dispositifs en référence aux ressources affectées à cette mission

- *Soutenir une réflexion régionale pour une harmonisation des tableaux de bord*
- *Harmoniser au niveau régional la définition des éléments d'activité (entretien, accueil téléphonique....) »*

Etude CREA I Normandie

« Mener une réflexion commune sur des modalités de suivi de l'activité du dispositif. Jusqu'à alors, chaque département a mis en place des modalités d'organisation et de suivi de l'activité du dispositif différenciées (une grille commune de suivi des permanences est utilisée dans l'Eure, mais pas en Seine-Maritime). Une mise en commun et des temps d'échange sur les pratiques, le suivi quantitatif de l'activité, l'évaluation, mais aussi les possibilités de développement pourrait être envisagé. → La mise en place d'un support commun (aux associations intervenant sur le dispositif) pour suivre l'activité des services de soutien : grille de recueil d'informations pour qualifier l'activité du dispositif. [...] »

Etude CREA I Bretagne

« Définir des indicateurs communs »

« Les responsables des services de STF s'engagent à participer à une réunion annuelle animée par la DRJSCS. Lors de cette réunion, seraient abordés :

- *l'analyse partagée des bilans annuels harmonisés (indicateurs d'activité communs),*
- *un bilan de la journée d'échange de pratiques (nombre de participants, thématiques abordées, grandes conclusions),*
- *un partage de constats et perspectives ... »*

4.6. Créer des espaces d'échanges de pratiques

Dans 4 régions, la création d'espaces d'échanges de pratiques est envisagée : Aquitaine, Ex-Champagne Ardenne (notamment en Haute-Marne), Bretagne et Pays de la Loire.

Ces espaces d'échanges de pratiques sont envisagés, pour remplir plusieurs objectifs :

- harmoniser l'activité (« *mettre en perspective le développement des permanences dans les tribunaux* », « *élaboration d'une enquête de satisfaction* », « *créer des outils supports aux réunions collectives* » Pays de la Loire), (« *Envisager une réflexion autour de la mutualisation des informations* » Aquitaine)
- faire émerger de « bonnes pratiques professionnelles » (« *mise en place de rencontres pour une réflexion sur les pratiques professionnelles* », Pays de la Loire), (« *réunion analyse pratique tous les 2 ans* », Bretagne), (« *Envisager une réflexion autour de la mutualisation des des pratiques mises en place par les services mandataires pour soutenir les familles tutrices* », Aquitaine).
- Développer les collaborations avec les partenaires. Ainsi le socle commun de Bretagne propose « un échange de pratiques élargi en proposant l'organisation d'un « colloque ouvert aux partenaires, tous les 4/5 ans ».

Un important travail d'échanges de pratiques et de collaborations existe depuis 2011 en Nord-Pas de Calais. (Cf. Focus p47)

4.7. Approfondir la connaissance des besoins des familles et des réponses existantes

La connaissance des tuteurs familiaux

Dans quatre régions est souligné **le manque de connaissance des tuteurs familiaux, de leurs besoins et de leur nombre**. Plusieurs pistes sont envisagées : enquête auprès des tuteurs familiaux à la sortie de l'audience, fonction d'observation données aux services proposant de l'ISTF (tout en garantissant l'anonymat des familles qui y recourent). Mais, pour garantir une exhaustivité dans le recensement des mesures familiales et éviter les double-compte, l'information doit être prise à la source, ce qui nécessite une évolution du logiciel existant dans les tribunaux, mais surtout une organisation (et des moyens ?) pour garantir un recueil de qualité, ainsi que le traitement régulier de cette base de données.

En effet, un des enjeux d'une meilleure connaissance des tuteurs familiaux et de leurs besoins consiste à pouvoir réunir les conditions nécessaires pour favoriser, comme la loi l'encourage, à un recours plus fréquent à la famille comme gestionnaire de la mesure de protection juridique (et vérifier ou non cette évolution attendue).

- En Aquitaine et en Lorraine, ce sont les besoins des familles qui sont pointés. Le schéma Aquitaine prévoit « *d'envisager les besoins d'appui des familles auprès des services de la Justice* ». En Lorraine, le schéma indique « *identifier les besoins et les attentes des tuteurs familiaux* » en « *adress[ant] un questionnaire aux tuteurs familiaux en le mettant à disposition dans les tribunaux d'instance, auprès des préposés, des services mandataires* ».

- En Nord-Pas de Calais, l'étude du CREAL confirme un besoin de connaissance des mesures familiales et identifie une piste d'évolution pour le Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux : « *il pourrait remplir un rôle d'observatoire des tutelles familiales* ».

- En Centre-Val de Loire, l'étude CREAL pointe la difficulté à connaître le nombre de mesures familiales. La difficulté vient notamment des disparités d'utilisation et de mise à jour du logiciel « TUTI » par les tribunaux d'instance et qui ne permet pas d'identifier précisément les mesures familiales, ce qui « *pose d'autres difficultés en termes de suivi des mesures et de leur renouvellement.* »

La connaissance des pratiques d'ISTF

Dans une moindre mesure, certains schémas ont posé également la nécessité de mieux connaître l'organisation de l'ISTF sur le territoire, tant en termes de ressources mobilisées, de la nature des actions proposées ou encore des types de sollicitations qui leur sont faites.

- « *identifier le soutien apporté par les services tutelaires, les préposés et les associations de mandataires aux tuteurs familiaux (nature des demandes, prestations mises en œuvre, personnes mobilisées, évaluation du temps passé)* » (Aquitaine)

- « *dresser un état des lieux complet et actualisé, incluant les moyens consacrés à ce dispositif* ». (Haute-Normandie)

4.8. Préciser le rôle de l'ISTF dans le soutien psychologique et la médiation familiale

Si des besoins de soutien psychologique et de médiation familiale sont pointés dans le cadre des mesures familiales, dans différentes études et schémas, rares sont les préconisations concrètes énoncées sur ces deux thématiques.

Seules deux solutions sont identifiées :

- **proposer des temps de rencontre entre tuteurs familiaux.** Si le CREAL Normandie l'envisage comme des temps de rencontres où le soutien psychologique est apporté par une relation de pair à pair, le CREAL Centre-Val de Loire propose quant à lui des « *groupes de parole [...] qui pourraient être animés par un psychologue ou un médecin* ». ¹⁵

- **orienter vers des dispositifs existants** (Etude CREAL Normandie, Etude Nord-pas-de-Calais, Etude ANCREAI). Le CREAL Nord-Pas de Calais envisage comme piste d'évolution la posture d' « *espace de triangulation, d'intermédiaire dans les conflits familiaux liés à l'exercice d'une mesure* », ainsi que « *d'orienter les personnes et les familles vers les services de médiation familiale de droit commun existant dans la région.* ».

Ces deux thématiques, très liées souvent entre elles (mais pas de même nature pour autant), sont donc encore très largement à explorer. Ces besoins non satisfaits mériteraient notamment d'être pris en compte dans l'élaboration des

¹⁵ Le CREAL Nord-Pas de Calais identifie comme une opportunité la mise en place de réunions publiques « afin de permettre notamment à des tuteurs familiaux de se rencontrer et d'échanger sur leurs expériences. »

schémas départementaux des services aux familles (cf. Focus p 15 de ce présent rapport).

4.9. Autres suggestions

Le CREA I Pays de la Loire pense **la continuité géographique** de l'ISTF et propose de « réfléchir à l'élaboration d'un répertoire national des dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux pour assurer la continuité de l'information en cas de déménagement ».

Le CREA I Nord-Pas de Calais pointe dans l'ensemble des dispositifs existant en région **l'absence de service d'information à destination des majeurs protégés ou des majeurs vulnérables.**

En Picardie et en Ile-de-France, sont évoqués une action concernant **l'inscription des services délivrant l'ISTF sur une liste établie par le Procureur de la République.**

Le CREA I Centre-Val de Loire questionne, sans pour autant préconiser, **une réflexion sur la formation des tuteurs familiaux.**

« Pour leur permettre de mieux comprendre les fondements juridiques et les démarches administratives à engager au moment de la désignation par le Juge des tutelles, la question est posée sur la formation des tuteurs familiaux. Différentes initiatives ont été menées en région Centre-Val de Loire pour aider ces tuteurs familiaux à effectuer plus facilement leurs démarches. Il semblerait que le coût de la formation demeure un véritable frein à leur mise en place. Des solutions pourraient être envisagées comme celle de faire supporter le coût de la formation par le majeur protégé lorsque celui-ci peut en assumer financièrement la charge. »

5. Conclusion

L'information et le soutien aux tuteurs familiaux (ISTF) est une obligation créée par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs. Dix ans après le vote de la loi, huit ans après ses décrets d'application, les différentes études et enquêtes font le constat d'une **grande hétérogénéité de son déploiement, de son organisation et de son financement dans les régions de France**, ce qui crée de **fortes inégalités d'accès à ce dispositif**.

Par conséquent, d'un territoire à l'autre, les familles des personnes vulnérables concernées par une mesure familiale ne bénéficient pas du même service rendu en termes d'information et de soutien. De plus, l'ISTF peut être plus ou moins visible pour les familles et les professionnels au contact des familles de personnes vulnérables.

Considérant qu'environ 380 000 personnes en France sont tuteurs ou curateurs pour un membre de leur famille, et qu'un très grand nombre se questionne sur l'anticipation de la vulnérabilité de leur proche, il apparaît qu'une **dynamique pilotée à l'échelle nationale** ferait sens.

Au regard des analyses croisées des études et des schémas régionaux, et dans la perspective de déploiement de l'ISTF, nous proposons une dynamique nationale dans trois domaines : sur le plan de l'organisation de l'activité, sur le plan des supports techniques et sur celui de la communication.

En termes d'organisation de l'ISTF, il apparaît nécessaire de créer **un cadre commun de référence**, qui puise dans les bonnes pratiques existantes et qui facilite le déploiement national d'un service de qualité.

En termes de supports techniques et de communication, ce sont d'abord l'harmonisation et la mutualisation des nombreuses actions et outils existants qui semblent prioritaires. La conception d'outils techniques, de méthodes pédagogiques, ou encore l'élaboration d'une stratégie de communication n'étant pas le cœur de métier des acteurs de l'ISTF, une démarche nationale, accompagnée par les compétences techniques adéquates, permettrait aux acteurs locaux de se consacrer aux nombreux besoins des familles et de rendre plus efficiente l'utilisation des moyens alloués à cette mission.

5.1. Définir un cadre commun de référence

Ce cadre commun permettrait de faciliter le déploiement de l'ISTF, d'harmoniser les pratiques professionnelles, en garantissant une qualité de service, tout en laissant aux territoires une certaine liberté dans leur organisation.

Ce cadre commun de référence pourrait comprendre quatre axes :

- un socle commun définissant les prestations attendues a minima par les services d'ISTF ;
- une note méthodologique pour l'organisation des actions d'ISTF sur le territoire (« un cahier des charges d'un dispositif départemental d'ISTF » ?) ;
- un guide à l'usage des professionnels participant à l'ISTF ;
- des outils de pilotage de l'activité et de son évolution.

Un socle commun définissant les prestations attendues par les services d'ISTF

Ce travail a été largement avancé en région Bretagne et mériterait d'être présenté, complété et validé dans le cadre d'un groupe national, associant non seulement des services proposant des actions d'ISTF, mais aussi des magistrats, des associations gestionnaires d'établissements et services médico-sociaux, ainsi que des tuteurs familiaux.

Sur le modèle du socle commun conçu en région Bretagne, ce document pourrait contenir :

- Une contextualisation légale et administrative : principe de priorité familiale défini par la Loi de 2007, référence au décret n°2008-1507 concernant l'ISTF, mention des schémas régionaux, rappel de la temporalité du soutien (en amont, en cours de mesure, en fin de mesure) ;
- Les formes d'actions à proposer (des entretiens individuels, des permanences, des actions collectives d'information et l'alimentation d'un site internet) ;
- Un descriptif de la mise en place de chaque forme d'actions (contenu de l'information délivrée, données à recueillir, préconisation sur les cibles des actions collectives etc.) ;
- Des principes d'actions (gratuité, neutralité, confidentialité, action de soutien et non d'accompagnement dans la durée etc.) ;
- Un engagement à transmettre un bilan annuel, sur un modèle harmonisé (cf. outils de pilotage ci-dessous) ;
- Un engagement à s'inscrire dans une dynamique régionale (réunion annuelle de pilotage, réunion d'analyse de pratique, colloque).

Le cahier des charges d'un dispositif départemental d'ISTF

Ce cahier des charges pourrait donner des éléments de référence dans l'organisation d'un dispositif départemental d'ISTF. Il pourrait ainsi proposer des actions et/ou des supports permettant de :

- Prévoir une couverture géographique qui garantisse une proximité pour les tuteurs familiaux ;
- Faciliter la lisibilité du service (ex : proposer un seul numéro de téléphone et de messagerie électronique¹⁶) ;
- Instaurer des partenariats avec la Justice (pour la diffusion de l'information, tenue de permanences) ;
- Diversifier les lieux de permanence (et considérer l'accessibilité des lieux) ;
- Développer des partenariats avec le secteur social, médico-social et des structures destinées aux aidants familiaux ;
- Des modalités pour mettre en place des échanges de pratiques entre les mandataires exerçant l'ISTF ;
- Donner accès aux tuteurs familiaux à un soutien psychologique et/ou une médiation familiale ;
- Etc.

¹⁶ Tel est le cas en Loire-Atlantique, Vienne, Calvados, Orne et Nord-Pas de Calais. L'Orne et le Nord-Pas de Calais ont mis en place des numéros verts.

Un guide à l'usage du professionnel délivrant l'ISTF

Du fait d'une grande hétérogénéité des services d'ISTF présents sur le territoire, il semble important de concevoir un outil à destination des mandataires qui sont en relation directe avec les tuteurs familiaux.

Sur le modèle du « guide à l'usage des MJPM participant au service régional d'ISTF (Nord-Pas de Calais) », ce document pourrait contenir :

- Une présentation du service (avec mention de la loi et des conventions organisant le service localement) ;
- Le fonctionnement du service (coordination, permanences, secrétariat, outils communs de travail et de suivi) ;
- Les principes d'intervention (définition des publics pouvant faire appel au service, de leur origine géographique, des canaux d'information sur le service, les types d'information délivrée, la définition du soutien apporté) ;
- La déontologie des interventions (au regard de la réglementation, au regard des principes définis localement) ;
- Une liste des outils techniques à disposition ;
- Un annuaire des partenaires susceptibles d'être mobilisés (MDPH, antennes actions sociales des Conseils départementaux, personnes qualifiées, contacts pour des situations de maltraitance). Cet annuaire pourrait également être complété de coordonnées en lien avec le soutien aux aidants, les solutions de répit, le soutien psychologique et la médiation familiale.

Des outils de pilotage de l'activité et de son évolution

Sur le modèle du service régional en Nord-Pas de Calais¹⁷ qui a mis en place des fiches d'intervention, une harmonisation des outils de pilotage permet d'avoir une plus grande connaissance régionale et nationale de l'ISTF. Parmi les outils à envisager, citons :

- Une fiche d'intervention (accueil téléphonique/physique, lieu de la permanence, tribunal de rattachement, canal de connaissance du service, profil des demandeurs, résidence, relation au majeur vulnérable, type de mesure, type de demande, observations de l'intervenant sur les difficultés rencontrées) ;
- Une notice précisant la définition des termes utilisés (Exemple : permanence, avec ou sans rendez-vous, accueil téléphonique etc.) ;
- Un tableau pré-rempli ou une solution logicielle en ligne qui faciliterait le traitement statistique des données.

5.2. Harmoniser et déployer les outils techniques

Dans la plupart des territoires délivrant l'ISTF, les services ont conçu, avec leurs moyens, différents outils techniques ayant pour objectif de faciliter l'appropriation des obligations du tuteur/curateur familial, des droits des majeurs protégés, des informations sur les mesures, etc. Il serait intéressant d'effectuer un travail de référencement de ces outils afin de proposer, dans la mesure du possible, une harmonisation des contenus et de la forme (facilitation visuelle de l'information)¹⁸.

¹⁷ Un travail sur les outils de pilotage est actuellement en cours dans la région Pays de la Loire.

¹⁸ Dans le cas du « compte de gestion », on constate d'importantes disparités d'un tribunal à l'autre. Il pourrait être intéressant de soulever le sujet au niveau national avec la Justice.

Ces documents pourraient alors être mis à disposition de l'ensemble des mandataires délivrant l'ISTF, ainsi qu'aux familles.

Parmi les outils techniques les plus courants, nous pouvons citer :

- Fiches informatives sur les différents types de mesures de protection ;
- Guides pratiques à destination des tuteurs (*Guide du curateur ou du tuteur familial réalisé par l'UNAF et la Caisse d'Epargne en 2009, publication 2014 « Curateur ou tuteur familial, suivez le guide », guide réalisé en Seine-Maritime*) ;
- Notices explicatives (*notamment les fiches techniques conçues par l'UNAF : inventaire, vente d'un bien immobilier, la banque, l'anticipation de la protection juridique, certificat médical, le logement, la sauvegarde de justice avec mandat spécial, le statut pénal, la santé, la protection de la personne, la gestion du patrimoine*) ;
- Modèles de compte-rendu de gestion et de budget ;
- Modèles de requêtes (*demande de mesure de protection, réexamen, logement, banque, succession etc.*).

Au-delà d'un travail d'harmonisation, il pourrait être envisagé de créer de nouveaux outils techniques, notamment concernant les alternatives aux mesures de protection juridique (procurations, mandat de protection future, habilitation familiale...).

FOCUS : EN REGION NORD PAS DE CALAIS, UNE DYNAMIQUE UNIQUE EN MATIERE D'ECHANGES DE PRATIQUE ET DE COLLABORATION

Une animation régionale

Depuis 2011, sous l'impulsion et avec le soutien de la DRJSCS Nord-Pas de Calais, le CREA I est chargé d'une animation régionale sur la protection juridique des majeurs. Des rencontres régulières sont organisées avec les mandataires individuels, les préposés d'établissement et les services tutélaires. Au programme : nouveautés juridiques, échanges de pratiques thématiques, etc. Ces rencontres sont également des espaces de dialogue avec les services de l'Etat (DDCS, DRJSCS). Le CREA I anime également un comité éthique et un espace de ressources documentaires (<http://protection-juridique.creaihd.fr/>).

Parmi les réalisations, citons la création sur le site internet d'un « espace familles » en Facile à Lire et à Comprendre, la réalisation avec l'ARS d'un guide de bonnes pratiques à destination des professionnels du sanitaire et médico-social et d'un **outil intitulé** «L'autorisation de soins des majeurs protégés en milieu hospitalier».

La collaboration DRJSCS – Justice

Des réunions intitulées « coordination justice » réunissent tous les trimestres la DRJSCS, un représentant par département des juges des tutelles ainsi qu'un représentant du Procureur.

Un outil de collecte des données régionales

Fin 2010, la DRJSCS NPDC a mis en place un système d'information baptisé RI-MJPM, qui permet de suivre mensuellement les flux et stock de mesures sur les différents tribunaux d'instance de la région Nord - Pas-de-Calais. Il est alimenté par l'ensemble des mandataires.

5.3. Piloter la communication à l'échelle nationale

Dans un objectif de déploiement du soutien aux tuteurs familiaux, et dans la perspective de voir augmenter le nombre de familles exerçant une mesure de protection, il serait intéressant d'envisager une stratégie de communication à l'échelle nationale, qui comprendrait :

- Le choix d'un nom (nom de l'activité, baseline) ;
- La création d'une charte graphique ;
- La création d'un site internet national dédié ;
- La création de supports papier (« print ») : maquettes de plaquette et d'affiche qui peuvent être personnalisables en région ;
- Le lancement d'une campagne nationale de communication¹⁹ :
 - Vers les professionnels en lien avec les personnes vulnérables et les aidants familiaux (champ social, médico-social, médecins généralistes, mairies, etc.).
 - Vers le grand public (faire connaître l'ISTF, développer l'anticipation de la vulnérabilité), avec notamment un travail de relation presse.

¹⁹ A l'image de la campagne « Parlons-en » lancée en décembre 2016 concernant les directives anticipées.

Annexes

1. Liste des abréviations

ANCREAI Association Nationale des Centres Régionaux d'Etudes, d'Actions et d'Information en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

CREAI Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

DGCS Direction Générale de la Cohésion Sociale

DRJSCS Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

ETP Equivalent Temps Plein

ISTF Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux

MJPM Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

UDAF Union Départementale des Associations Familiales

UNAF Union Nationale des Associations Familiales

2. Synthèse des documents source

Les travaux d'études

TITRE	AUTEUR	METHODOLOGIE	DATE PUBLICATION
<i>Enquête sur le soutien aux tuteurs familiaux</i>	CREAI Centre-Val de Loire	Enquête quantitative : 13 services tutélaires et 30 mandataires individuels répondant Enquête qualitative : 6 entretiens avec des ISTF (1 par département), 1 avec l'association des mandataires individuels, échanges avec 1 juge des tutelles	Janvier 2015
<i>Etat des lieux des dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux</i>	CREAI Pays de la Loire, délégation Poitou-Charentes	Enquête quantitative : 7 juges des tutelles répondant Enquête qualitative : 5 entretiens avec les coordinateurs des dispositifs départementaux aux tuteurs familiaux	Mai 2015
<i>Le service régional d'information et de soutien aux tuteurs familiaux Nord-Pas de Calais</i>	CREAI Nord-Pas de Calais	Enquête de satisfaction : 17 entretiens téléphoniques auprès de tuteurs familiaux ayant eu recours au service régional ISTF Analyse des besoins (quantitative et qualitative) : questionnaire auprès de 30 professionnels au contact de familles ; 10 entretiens auprès de tuteurs familiaux (5 téléphoniques, 5 en face-à-face)	Septembre 2015
<i>Etude des dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine Maritime et de l'Eure</i>	CREAI Normandie	Enquête quantitative : 9 associations tutélaires répondant Enquête qualitative : <ul style="list-style-type: none"> • 5 entretiens avec des mandataires intervenant dans le dispositif (4 délégués dont 2 par département, 1 mandataire individuel) • 7 entretiens téléphoniques avec des professionnels de la justice (3 juges de tutelles, 2 greffiers en chef, 1 vice-président de tribunal d'instance, 1 procureur de la République) • 8 entretiens après de tuteurs et curateurs familiaux ayant eu recours à l'ISTF Comité de pilotage	Novembre 2016
<i>Etude relative à la population des majeurs protégés : profils, parcours et évolution. Phase qualitative</i>	ANCREAI	Enquête qualitative : <ul style="list-style-type: none"> • 7 avec des tuteurs familiaux • 5 avec des majeurs protégés par des tuteurs familiaux • 2 entretiens avec des ISTF (Bretagne, Pays de la Loire) • 1 mandataire individuel 	Janvier 2017
Pré-état des lieux	CREAI Bretagne	Enquête quantitative : Analyse des sites internet,	Février 2017

<p>des pratiques des services de soutien aux tuteurs familiaux</p> <p>Cahier des charges régional définissant le socle commun de prestations attendues de la part des services de soutien aux tuteurs familiaux en Bretagne</p>		<p>rapports d'activité 2015, plaquette, répondeur téléphonique. Complété par les 6 services et 1 dispositif départemental.</p> <p>Groupe de travail</p>	
---	--	---	--

Les schémas régionaux

- Aquitaine
- [Alsace](#)
- Basse-Normandie
- [Bourgogne](#)
- Bretagne
- Centre-Val de Loire
- Champagne-Ardenne
- [Franche-Comté](#)
- Guadeloupe
- Haute-Normandie
- Ile-de-France
- [Limousin](#)
- Languedoc Roussillon
- Lorraine
- Nord-Pas de Calais
- Occitanie
- Pays de la Loire
- Picardie
- Poitou-Charentes
- Provence-Alpes-Côte d'Azur

[En bleu](#) : les schémas qui n'indiquent pas d'orientation concernant l'ISTF

3. Décret n°2008-1507 - Modalités de mise en œuvre

« Section 4 : Information et soutien des personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs en application de l'article 449 du code civil

Article R215-14 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n°2008-1507 du 30 décembre 2008 - art. 1](#)

Pour bénéficier de l'information prévue à [l'article L. 215-4](#), les personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique en application de l'article [449](#) du code civil s'adressent aux greffes des tribunaux d'instance et de grande instance. Les greffes leur remettent la liste des personnes et des structures qui délivrent cette information. Cette liste est établie et mise à jour par le procureur de la République après avis des juges des tutelles de son ressort.

Article R215-15 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n°2008-1507 du 30 décembre 2008 - art. 1](#)

L'information mentionnée à [l'article L. 215-4](#) est délivrée sous la forme d'un document ou sur internet. En toute hypothèse, elle comporte :

1° Un rappel du fait que la protection d'une personne vulnérable est d'abord un devoir des familles, et subsidiairement une charge confiée à la collectivité publique ;

2° Une explication précise du contenu des principes fondamentaux de la protection juridique issus de [l'article 428](#) du code civil, que sont le principe de nécessité, le principe de subsidiarité et le principe de proportionnalité ;

3° Une présentation de la législation sur la protection des personnes majeures vulnérables ;

4° Le contenu de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée figurant à [l'annexe 4-3](#) ;

5° La description du contenu des mesures de protection juridique des majeurs ;

6° L'énoncé des droits et obligations de la personne chargée d'exercer la mesure de protection.

Article R215-16 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n°2008-1507 du 30 décembre 2008 - art. 1](#)

I.-A sa demande, l'intéressé peut bénéficier d'un soutien technique apporté par les personnes et les structures inscrites sur la liste prévue à [l'article R. 215-14](#).

Ce soutien technique consiste en une information personnalisée et une aide technique dans la formalisation des actes de saisine de l'autorité judiciaire et dans

la mise en œuvre des diligences nécessaires à la protection des intérêts de la personne protégée.

II.-Toute personne physique qui apporte un soutien technique doit satisfaire aux conditions fixées au I de l'annexe 4-6. Elle intervient ponctuellement, ne peut constituer d'archive nominative concernant la personne protégée et la mesure dont elle fait l'objet et est tenue au secret.

Lorsqu'elle souhaite réaliser les actions de soutien conjointement avec des tiers, la personne ou la structure mentionnées au premier alinéa passe une convention avec ceux-ci pour en préciser les modalités de mise en œuvre.

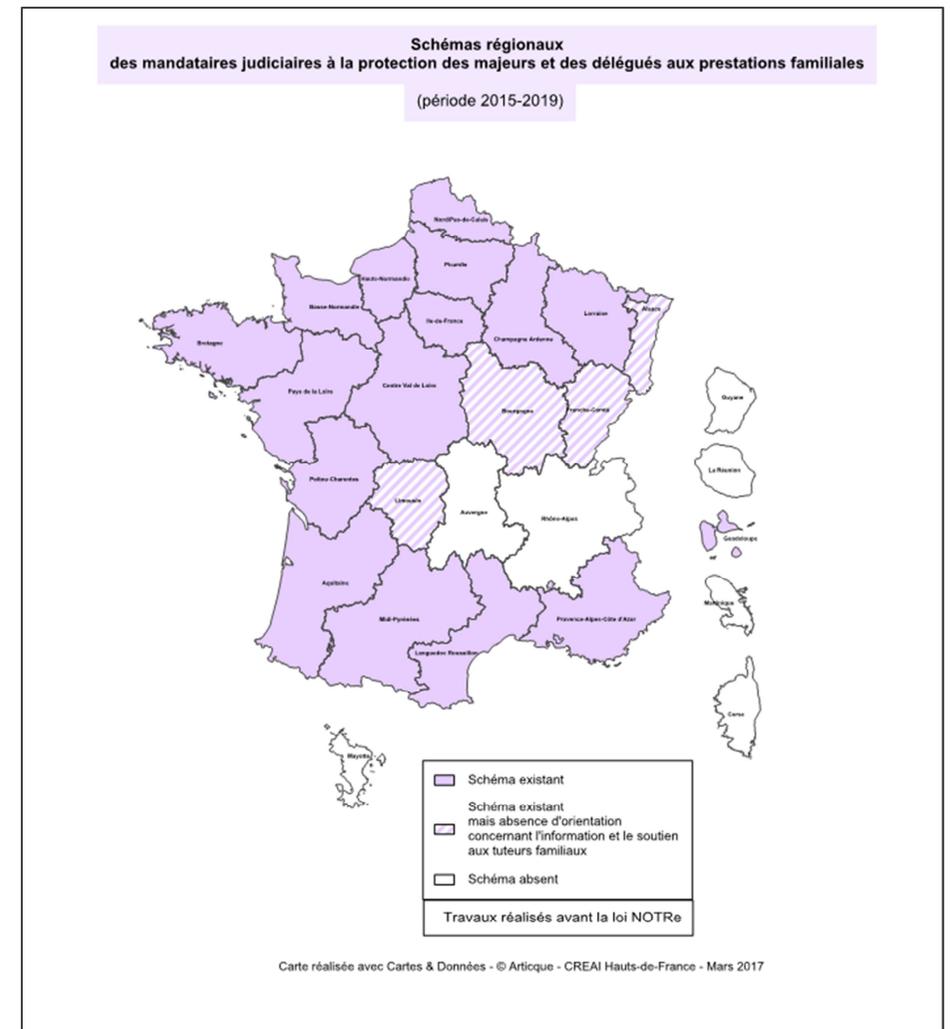
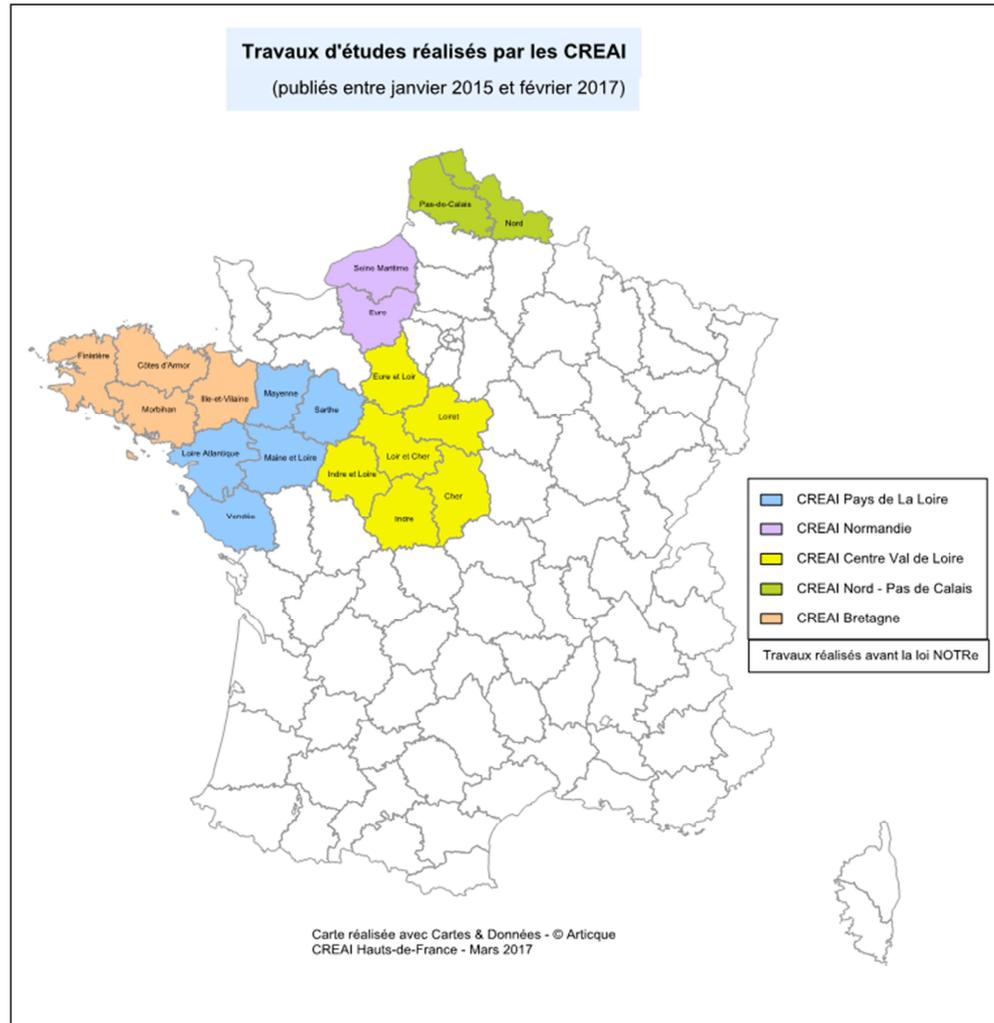
Ces modalités sont définies aux II et III de l'annexe 4-6.

Article R215-17 [En savoir plus sur cet article...](#)

Créé par [Décret n°2008-1507 du 30 décembre 2008 - art. 1](#)

L'information délivrée au titre de la présente section doit être objective et impartiale. Elle n'a pas pour objet d'influencer la personne qui la reçoit dans les décisions relatives à la situation personnelle, patrimoniale, financière et économique de la personne protégée. »

4. Cartographies des documents source



5. Les orientations formulées région par région

Région	Orientations du schéma	Objectifs opérationnels	Fiches-actions ou actions à mettre en place
Aquitaine	Poursuivre la diffusion d'informations auprès du public et renforcer l'appui aux tuteurs familiaux	Diffuser des informations de base aux familles qui viennent de se voir confier une mesure par le Juge	Rééditer la plaquette « Aide aux tuteurs familiaux » crée lors du précédent schéma en réactualisant les informations, en enrichissant le contenu pour le rendre plus opérationnel et en la diffusant auprès des tribunaux d'instance, des associations d'utilisateurs, des CLIC...
		Evaluer le besoin d'appui des familles, rendre visibles les services apportés et engager une réflexion sur leur mutualisation	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les besoins d'appui des familles auprès des services de la Justice - Identifier le soutien apporté par les services tutélaires, les préposés et les associations de mandataires aux tuteurs familiaux (nature des demandes, prestations mises en œuvre, personnes mobilisées, évaluation du temps passé) - Engager une réflexion autour de la mutualisation des informations et des pratiques mises en place par les services mandataires pour soutenir les familles tutrices
Basse-Normandie	Soutenir les familles et les majeurs protégés	Favoriser la constitution d'un réseau de tuteurs familiaux	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer d'un numéro d'appel unique - Obtenir un premier niveau d'information - Permettre une orientation vers les relais les plus pertinents selon le besoin exprimé
	Favoriser l'information et la communication	Mettre en place une instance de coordination de l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les besoins en information - Prioriser les besoins - Identifier les acteurs cibles - Définir les contenus d'information
		Créer un portail Internet dédié à la protection judiciaire des majeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux communiquer auprès des acteurs qui entourent les majeurs - Identifier les ressources sur le territoire - Centraliser et valoriser les supports déjà existants

Région	Orientations du schéma	Objectifs opérationnels	Fiches-actions ou actions à mettre en place
Bretagne	Pérenniser et promouvoir le soutien aux tuteurs et curateurs familiaux	Développer l'information avant que la mesure intervienne, préparer les proches	
		Développer auprès des partenaires la communication sur le dispositif de soutien et ses missions	
		Améliorer la collaboration avec les tribunaux dans cette communication et notamment généraliser l'obtention des adresses des tuteurs et curateurs familiaux via les tribunaux	
		Faire figurer les coordonnées des dispositifs de soutien sur le site de la DRJSCS et des DDCS(PP)	
		Rencontrer les familles dès la désignation afin de les aider dans la mise en place de la mesure, et leur donner ainsi une certaine confiance pour la suite	
Centre-Val de Loire	Mettre en œuvre la primauté des familles dans la tutelle	Renforcer le soutien aux tuteurs familiaux	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la qualité de prise en charge des personnes protégées accompagnées par des tuteurs familiaux - Assurer la pérennité des dispositifs existants - Sécuriser les tuteurs familiaux dans leur responsabilité de tuteur en leur apportant conseil et information - Remise de « kits de formation minimale » sur toutes les mesures de protection recommandée - Publication d'un guide à destination des familles concernées par une mesure - Mise en œuvre d'une aide et d'un appui personnalisés selon la demande des familles - Mise en place d'un collectif des tuteurs familiaux : partage de compétences et d'expériences, centralisation (voire diffusion) des textes légaux, mise
		Rechercher un financement pérenne de l'accompagnement aux tuteurs familiaux	
		Réfléchir à la mise en œuvre de dispositifs et de soutien	
		Renforcer la communication de la part des Juges des tutelles pour apporter son aide au tuteur ou curateur familial exerçant la mesure	
		Développer l'information autour du mandat de protection future et de la	

Centre-Val de Loire (suite)		possibilité de nommer un subrogé tuteur ou curateur	à disposition d'outils de gestion de la mesure...)
Champagne-Ardenne	Renforcer la communication sur le dispositif d'aide et d'appui aux tuteurs familiaux dans la Marne	Aider les tuteurs familiaux à assurer le suivi de la mesure de protection dans la durée	Elargir la communication auprès des professionnels sur l'existence du dispositif
	Renforcer l'accompagnement des acteurs de l'activité tutélaire dans l'Aube		Remettre systématiquement la plaquette d'information sur le dispositif à tout nouveau tuteur familial <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer une plaquette d'information sur l'existence du dispositif à destination des tuteurs familiaux - En assurer la diffusion par l'intermédiaire des services de la justice ou de la maison de la famille
	Réfléchir aux modalités de soutien aux tuteurs familiaux en Haute-Marne	Améliorer la prise en charge des personnes dont le tuteur est un membre de la famille dans la perspective de promotion de la bientraitance	Tenir une réunion avec les acteurs du champ de la protection juridique des majeurs pour définir les outils support à l'information des tuteurs familiaux
Guadeloupe	Structurer et développer le soutien aux tuteurs familiaux	Projet de l'UDAF qui devra servir de base de travail pour la mise en place du soutien aux tuteurs familiaux	- Mise en place d'une plateforme d'accueil gérée par diverses associations et/ou partenaires
		Mise à disposition des tuteurs familiaux des imprimés utiles à l'ouverture et à la gestion des mesures	Utilisation des sites Internet des services et partenaires institutionnels.

Région	Orientations du schéma	Objectifs opérationnels	Fiches-actions ou actions à mettre en place
Haute-Normandie	Connaître l'incidence du dispositif de soutien aux tuteurs familiaux présent en Seine-Maritime et dans l'Eure	Dresser un état des lieux complet et actualisé, incluant les moyens consacrés à ce dispositif	Développer les permanences dans les tribunaux d'instance
		Evaluer le dispositif actuel	
		Identifier les pistes d'amélioration et échanger sur les pratiques à transposer d'un territoire à l'autre	
		Harmoniser la mise en œuvre du dispositif sur la Région	
Ile-de-France	Favoriser l'information et le soutien aux tuteurs familiaux	Augmenter le nombre de mesures de protection juridique confiées à la famille afin qu'un MJPM ne soit désigné qu'en dernier recours	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser et sensibiliser les tribunaux de grande instance qui n'ont pas encore établi de liste des personnes et des structures délivrant l'information et le soutien aux tuteurs familiaux - Construire un outil d'information sur le site Internet de la DRJSCS destiné à l'information aux tuteurs familiaux
Lorraine	Renforcer, développer l'information et le soutien aux tuteurs familiaux Identifier les besoins et les attentes des tuteurs familiaux		<ul style="list-style-type: none"> - Adresser un questionnaire aux tuteurs familiaux en le mettant à disposition dans les tribunaux d'instance, auprès des préposés, des services mandataires...
		Développer la coordination entre les porteurs des dispositifs précités	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un travail de coordination et de partenariat entre les professionnels du sanitaire et du médico-social ainsi que les travailleurs sociaux afin d'apporter l'information auprès des familles via le médecin traitant et les services médico-sociaux - Améliorer constamment la prise en charge de la mesure de protection par la famille.

Région	Orientations du schéma	Objectifs opérationnels	Fiches-actions ou actions à mettre en place
Nord-Pas de Calais	Améliorer la connaissance sur la protection juridique des majeurs auprès des usagers, des familles et des professionnels	Pérenniser l'espace ressources documentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir le dispositif et la rencontre régulière de son Comité de pilotage afin de garantir la mise à jour du site et son développement et de relayer l'information régionale et nationale - Renforcer la communication auprès des usagers et des familles en amont et au cours de la mesure de protection.
		Pérenniser le SRISTF	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, en amont, les modalités de la gestion d'une mesure familiale et leurs conséquences - Renforcer la communication auprès des familles des dispositifs mis en place par la Région pour accéder à l'information relative à la protection juridique des majeurs via un groupe de travail travaillant sur les spécificités liées à l'exercice de la protection par la famille.
		Développer la coordination entre les porteurs des dispositifs précités	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un travail de coordination et de partenariat entre les professionnels du sanitaire et du médico-social ainsi que les travailleurs sociaux afin d'apporter l'information auprès des familles via le médecin traitant et les services médico-sociaux. - Améliorer constamment la prise en charge de la mesure de protection par la famille.
Occitanie	Renforcer la participation des familles à la protection d'un des leurs et diminuer le recours subsidiaire aux MJPM	Développer des actions de formation des tuteurs familiaux par l'ensemble des mandataires judiciaires mais également par les instituts de formation régionaux	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuser auprès des tuteurs et curateurs familiaux la mallette pédagogique contenant des fiches pratiques destinées à faciliter l'exercice de mesures de protection confiées à des proches élaborée par l'Institut Limayrac de Toulouse et qui sera disponible courant 2017. - Mettre en place une permanence hebdomadaire dans les locaux du tribunal d'instance envisagée à Montpellier par un ancien magistrat, désigné comme conciliateur, pour recevoir les tuteurs familiaux.

Région	Orientations du schéma	Objectifs opérationnels	Fiches-actions ou actions à mettre en place
Picardie	Mettre en œuvre une organisation départementale pour élaborer un outil d'information des familles sur la tutelle familiale		Inscrire sur une liste établie par le procureur de la République les personnes et les structures qui délivrent l'information
	Actualiser les outils existants		<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser le dépliant DDCS intitulé « Le tuteur familial, comment assurer la protection d'un membre de sa famille ou d'un proche ? » - Intégrer dans la rubrique « en savoir plus » du dépliant DDCS un renvoi vers le guide « Curateur ou tuteur familial, suivez le guide ! » réalisé en 2014 - Diffuser le dépliant auprès des organismes en contact avec les usagers
Poitou-Charentes	Soutenir l'information aux tuteurs familiaux	Former ou accompagner les tuteurs familiaux	Rechercher un financement pour les organismes ou services tutélaires formateurs
		Renforcer l'aide apportée aux familles	Rédiger un livret d'aide et de conseil pour les tuteurs familiaux
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Améliorer l'information des familles et le soutien des tuteurs familiaux		Créer une plateforme régionale d'appui aux tuteurs familiaux

Retrouvez toutes
nos études
sur www.ancreai.org

ANCREAI
3-5, rue de Metz
75010 Paris
01 53 59 60 40