

<p>GROUPE DE PAROLE LIEU : EDES 13 rue de Bretagne 84100 ORANGE DATE : 5 Décembre 2023</p>

THEME : « *Les relations et la communication entre les majeurs protégés et l'ATG* »

Pour commencer, Mme D, Cheffe de service explique l'objet d'un groupe d'expression et elle présente la thématique qui sera abordée ce jour. Une collation est servie à tout le monde.

Un tour de table est fait afin que chacun puisse se présenter.

1. Présentation de l'ATG

Mme D, Cheffe de service commence par présenter l'historique de l'ATG et son organisation. Elle explique que l'ATG a été créé en 1987 et que le siège social se situe à NÎMES. Élise indique aussi que l'ATG intervient sur quatre départements et elle détaille les différents services présents au siège social : service comptable, service juridique, service patrimonial, GED.

La discussion est ensuite recentrée sur l'organisation de l'Antenne d'AVIGNON en expliquant que l'équipe se compose de 16 déléguées, 5 secrétaires, une Cheffe de Service et une Adjointe à la Cheffe de Service.

Élise explique que l'antenne d'AVIGNON comporte un pôle établissement (3 déléguées), un pôle domicile (12 délégués) et le service d'Information et de Soutien au Tuteurs Familiaux du Vaucluse (1 déléguée).

2. Champs d'interventions et accompagnement

Nous abordons ensuite le rôle du mandataire et les personnes présentes sont interrogées sur leur vision de notre mission.

Les réponses suivantes sont données :

- La gestion du budget et de l'épargne
- Faire les démarches administratives

Pour l'ensemble, nous intervenons pour gérer leur budget et « pour faire leurs papiers ».

Il est précisé les différents domaines des mandataires :

- domaine budgétaire
- domaine patrimonial (immobilier, placements, ...)
- domaine administratif (ouverture / maintien de droits ex MDPH/ retraite/CAF/CPAM, ...)
- domaine juridique (successions, vente immobilière, procédure pénale, ...)
- domaine de la protection de la personne (exemple : autorisation d'opérer)

Il est aussi rappelé le contenu des documents d'information donnés en début de mesure.

3. Le Rôle du Juge des Contentieux de la Protection.

Mme D, Cheffe de service aborde ensuite le rôle du Juge dans la mesure.

Elle explique les procédures et l'obligation des auditions, chaque majeur a donc déjà rencontré le juge en début de mesure ou lors des révisions de mesure.

Il est expliqué que les mesures sont majoritairement prises pour 5 ans et que chaque mesure peut être modifiée ou levée avant l'échéance.

Un majeur protégé demande comment faire pour lever la mesure.

La procédure lui est expliquée : avoir un certificat médical de son médecin traitant attestant que la mesure n'est plus nécessaire et faire un courrier au juge.

Le rôle du juge est détaillé :

Au cours de la mesure de protection, il peut intervenir pour donner son autorisation à certains actes ou prendre une décision en cas de désaccord entre le majeur protégé et notre service dans le cadre de la mesure de curatelle renforcée.

Les personnes présentes sont conscientes que le rôle du juge est de les protéger.

4. Les relations avec l'ATG

Le thème du jour est ensuite abordé : « les relations et la communication »

Il est rappelé le fonctionnement de l'ATG :

- Rencontre une fois par trimestre
- Une permanence physique mensuelle
- Une demi-journée de permanence téléphonique par semaine.

Certaines remarques sont faites par les majeurs protégés :

- La permanence visuelle au Tribunal d'Orange a été suspendue : les personnes présentes font état du manque de ces permanences car cela fait des années qu'ils avaient l'habitude de venir à la permanence visuelle.
 - > Nous expliquons aux personnes présentes que, compte tenu d'un manque de personnel au Tribunal, toutes les permanences visuelles qui avaient lieu sur site ont été suspendues jusqu'à nouvel ordre. C'est une sérieuse problématique pour notre service également car nous assurions 3 permanences par mois qui étaient très fréquentées (2 MJPM et 1 ISTF).
- Qu'est-ce qu'un délai raisonnable de réponse ?
 - > Nous expliquons qu'il faut différencier la notion d'urgence de celle de demande courante et, pour cette dernière, on peut considérer qu'un délai raisonnable peut aller de 3 jours à 1 semaine suivant la nature de la demande.
- Une personne fait part de son expérience avec notre standard et indique que « parfois elle se fait envoyer bouler »
 - > La cheffe de service indique qu'il peut y avoir des malentendus compte tenu du fait que le secrétariat fait face à un nombre important d'appels chaque jour et à la gestion de 4 lignes en simultané. Cependant, la courtoisie reste de mise et, dans une situation de ce type, il ne faut

pas hésiter à la saisir en lui envoyant un courrier ou en demandant à lui parler au téléphone afin de lui relater la difficulté.

- Une personne relève qu'il y a eu plusieurs changements de délégués sur le secteur depuis quelques années et qu'il n'est pas évident de renouer à chaque fois un lien de confiance.
->Nous expliquons que la vie d'un service est faite de départs et d'arrivées de salariés. Nous sommes conscients que ces changements peuvent être perturbants et nous faisons le maximum pour minorer les conséquences de ces changements de postes au sein du service mais ils sont malheureusement incontournables.
- Une personne demande ce qu'il faut faire en cas de difficulté de communication.
->La cheffe de service rappelle que, comme indiqué dans le règlement de fonctionnement, en cas de difficulté de communication entre la personne et son délégué, il est possible de s'adresser à la cheffe de service, puis à la direction si la difficulté n'est pas solutionnée. Toute personne peut aussi s'adresser au juge des contentieux de la protection et, pour finir, l'ATG a un médiateur qui peut être interpellé en ultime recours si la difficulté persiste malgré tout.

Mme D, Cheffe de service présente la mise en place d'un nouveau mode de communication entre les personnes protégées et notre service : l'utilisation du téléphone portable des délégués pour que les personnes puissent avoir directement leur interlocuteur en ligne sans passer par le standard. Le standard sera désormais réservé aux tiers et aux urgences des personnes protégées en cas d'absence du délégué ou s'il ne répond pas sur son portable et qu'il ne rappelle pas malgré un message laissé sur son répondeur ou par SMS.

Un courrier leur a été adressé pour expliquer ce nouveau fonctionnement.
Les personnes présentes confirment l'avoir reçu.

Suite à ces remarques des discussions s'enclenchent.

Les personnes se réjouissent d'avoir le numéro de portable de leur délégué pour pouvoir l'appeler quand elles le souhaitent.

Il est nécessaire de clarifier cette notion de « disponibilité permanente » qui semble se dessiner dans l'esprit des personnes présentes.

Le principe de la demi-journée de permanence téléphonique est maintenu et il est expliqué aux majeurs qu'un délégué ne peut pas se dédoubler donc s'il ne répond pas au 1^{er} appel, il faut lui laisser un message ou un SMS en indiquant son identité et l'objet de l'appel afin que le délégué puisse le rappeler pendant sa permanence ou après si la permanence est soutenue.

Il est inutile de laisser plusieurs messages car cela risque de saturer le répondeur.

Il est précisé ensuite aux personnes qu'ils peuvent appeler le reste de la semaine mais que le délégué ne pourra leur répondre que s'il est disponible. En effet, la cheffe de service explique tout le travail administratif que chaque délégué doit réaliser pour les personnes suivies, à savoir environ 55 personnes suivies par délégué, ce à quoi il faut rajouter les rendez-vous physiques, tous les trajets de route, etc...

Il est important que les personnes présentes se rendent compte que nous ne pouvons pas être dans l'immédiateté compte tenu de la charge de travail.

La discussion s'oriente alors vers la notion d'urgence pour que chacun puisse donner un exemple et nous nous apercevons tous que chacun a une vision différente de l'urgence.

Les personnes semblent comprendre que pour un délégué, l'urgence c'est quand quelqu'un décède, doit être hospitalisé ou s'il n'arrive pas à retirer son argent habituel.

Pour une demande relative à de l'argent supplémentaire pour acheter des vêtements par exemple, le

délégué la traitera dans un délai raisonnable mais cela ne relève pas de l'immédiateté.

Les membres de l'ATG soulignent à ce propos que quand une réponse négative est donnée à une demande d'argent supplémentaire, c'est bien pour une raison budgétaire et non pour autre chose, cela ne nous fait pas plaisir...

Il est réexpliqué à cette occasion le rôle du binôme/trinôme en cas d'absence du délégué référent.

5. Sujets divers

Des idées de thème pour une prochaine réunion sont proposées par les personnes présentes :

- Le banque : découvert autorisé, cartes bancaires...
- Les dépenses énergétiques / Comment faire des économies + les aides financières
- Le budget

Nous finissons par un tour de table afin de connaître leur point de vue quant à la rencontre de ce jour. Ils sont tous satisfaits de notre échange et ils ont apprécié l'expérience qu'ils souhaitent réitérer lors des prochains groupes d'expression qui auront lieu à Orange.