

**GROUPE DE PAROLE**  
**LIEU : Maison du Citoyen**  
**35 rue du Collège**  
**84200 CARPENTRAS**  
**DATE : 26 Septembre 2023**

**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
- La thématique du logement revient beaucoup : payer le loyer, les charges courantes...

Pour l'ensemble, nous intervenons pour gérer leur budget et « pour faire leurs papiers ». Certains rajoutent également que nous intervenons pour gérer les problèmes de leur quotidien.

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)

Une personne intervient pour demander plus de précisions sur le domaine de la protection de la personne car cela l'interpelle que quelqu'un puisse intervenir dans la sphère personnelle. Plusieurs personnes de l'ATG expliquent en quoi notre service peut être amené à intervenir pour, par exemple, donner une autorisation d'opérer ou encore une autorisation liée au droit à l'image. Le dialogue se recentre sur le consentement éclairé de la personne et des exemples sont donnés.

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 :

- C'est trop juste pour appeler une demi-journée
- Il est difficile de joindre les délégués sur les permanences
- Temps d'attente trop long au standard
- Personne ne rappelle même si on laisse un message

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<sup>er</sup> 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.

Il est ensuite expliqué la surcharge du standard et la secrétaire de l'ATG intervient pour raconter le quotidien au téléphone et la gestion de 4 lignes au standard constamment occupées car dès qu'elle raccroche, ça sonne.

Enfin, la cheffe de service indique qu'un rappel sera fait aux mandataires pour leur dire qu'il faut rappeler lorsqu'il y a un message.

## **5. Procédures et décisions**

Il est abordé, par certains majeurs, la lenteur de certaines décisions notamment lors d'achats importants.

Le processus est alors expliqué en détail :

- Nécessité d'un devis voir de deux en fonction du montant ou bien de l'achat.
- Le délégué, au-delà du montant de 1 000 euros, doit transmettre la demande à la hiérarchie

avec un budget détaillé.

De plus nous travaillons avec d'autres services, notamment le service comptabilité.

Il est précisé que si la procédure de réponse à une demande est longue, c'est dans l'unique but de bien protéger la personne.

## **6. Sujets divers**

- Groupe d'expression : Ils sont favorables pour revenir aux prochains groupes d'expression qui aura lieu à Carpentras.
- Certaines des personnes présentes aimeraient que l'ATG leur communique un trombinoscope avec les fonctions de chacun.

Des idées de thème pour une prochaine réunion sont proposées :

- Le budget sous forme de jeu de société
- Les dépenses énergétiques
- La présentation d'un annuaire du réseau utile sur le secteur (mutuelle, contrôle technique, etc...)
- Les droits des majeurs protégés
- Présentation de la mutuelle Alptis par le prestataire
- La prévoyance (contrats obsèques, directives anticipées)

**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 si possible.**