



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



# Etude des dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux

dans les départements de la Seine-Maritime et de l'Eure



**Etude réalisée par le CREAI Normandie,  
à la demande de la DRDJSCS Normandie**



## Sommaire

<b>1- Contexte, objet et méthodologie de l'étude</b>	<b>4</b>
<i>Contexte</i>	4
<i>Objectifs</i>	4
<i>Méthodologie</i>	4
<b>2- Organisation du dispositif de soutien aux tuteurs familiaux sur le territoire</b>	<b>7</b>
<i>Organisation du dispositif en Seine-Maritime</i>	7
<i>Organisation du dispositif dans l'Eure</i>	8
<i>Cartographie des lieux d'accueil dans les deux départements</i>	9
<i>Appréciation des professionnels quant à la couverture du territoire</i>	9
<i>Formes du soutien apporté aux usagers du dispositif</i>	10
<i>Moyens humains associés à cette activité</i>	10
<b>3- Communication sur le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux</b>	<b>11</b>
<i>Communication portée par les associations tutélaires</i>	11
<i>Communication délivrée par les services judiciaires</i>	12
<i>Communication relayée par d'autres partenaires</i>	12
<i>Canaux de connaissance du dispositif par ses usagers (en 2015)</i>	13
<i>Besoins et enjeux identifiés en matière de communication</i>	14
<b>4- Activité du dispositif de soutien auprès des tuteurs familiaux en 2015</b>	<b>16</b>
<i>Volume d'activité</i>	16
<i>Profil des usagers du dispositif</i>	16
<i>Objet et temporalité des demandes</i>	17
<b>5- Analyse des besoins et adéquation des réponses</b>	<b>19</b>
<i>Méconnaissance des mesures par le « grand public »</i>	19
<i>La plus-value du dispositif de soutien</i>	19
<i>Les limites du dispositif de soutien</i>	21
<b>6- Préconisations</b>	<b>23</b>
<i>Poursuivre et renforcer la communication sur les mesures de protection et sur le dispositif de soutien : vers le grand public, les tuteurs / curateurs, les partenaires relais</i>	23
<i>Organiser des réunions d'information collectives</i>	23
<i>Déployer l'organisation de permanences couplées au rendez-vous avec le juge, dans de nouveaux tribunaux d'instance</i>	24
<i>Relayer un besoin de soutien psychologique aux tuteurs familiaux</i>	24
<i>Mener une réflexion commune sur des modalités de suivi de l'activité du dispositif</i>	24
<b>Annexes</b>	<b>25</b>

## 1- Contexte, objet et méthodologie de l'étude

### Contexte

Dans le cadre des travaux menés lors de l'élaboration du Schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2015-2019 pour la Haute-Normandie, différents groupes de travail se sont réunis, l'un portant sur le dispositif d'aide aux tuteurs familiaux.

Contrairement aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) dont c'est la profession, les tuteurs / curateurs familiaux se voient conférer la représentation juridique de leur proche, sans formation préalable ; ils peuvent ressentir le besoin d'être informés, conseillés ou soutenus, en amont de leur désignation ou dans l'exercice de leur mandat.

La mission de soutien aux tuteurs<sup>1</sup> familiaux est légalement prévue dans celles des associations tutélaires, mais son financement spécifique n'est pas clairement reconnu.

Sur les départements de la Seine-Maritime et de l'Eure, ce dispositif s'est mis en œuvre de façon différenciée en termes d'organisation et de temporalité, et les acteurs du groupe de travail ont identifié un besoin d'évaluation du dispositif actuel.

### Objectifs

Afin de mener une réflexion sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux, la DRDJSCS a sollicité le CREA Normandie pour conduire une étude qui s'attachera à :

- identifier les structures portant un dispositif de soutien aux tuteurs familiaux sur le territoire et quantifier leur activité,
- décrire le fonctionnement des services en termes d'organisation, de communication, de partenariat, de financement,
- mesurer l'adéquation de cette offre de services aux besoins des tuteurs ou futurs tuteurs familiaux,
- formuler des préconisations pour mieux répondre aux besoins de soutien des tuteurs familiaux.

### Méthodologie

Un comité de pilotage a été mis en place pour piloter les travaux.

Il est composé de la DRDJSCS et des DDCS, du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) de Seine-Maritime et de l'Eure, du magistrat délégué à la protection des majeurs de la Cour d'appel de Rouen, ainsi que de représentants d'associations tutélaires et de mandataires individuels.

Il a pour missions :

- de préciser les attentes et valider les éléments de méthodologie,
- de contribuer au recueil d'informations et aux prises de contact pour les travaux,
- de partager l'analyse des résultats et contribuer à l'élaboration de préconisations.

---

<sup>1</sup> Tuteur ou curateur

Le CREA Normandie a organisé un recueil d'informations reposant sur différentes démarches complémentaires.

- **Mise en place d'une enquête auprès des services de soutien aux tuteurs familiaux**

Objectif : identifier le profil du public bénéficiant d'un soutien, l'objet et la temporalité des demandes, détailler l'offre proposée par les services et la communication mise en œuvre, identifier les besoins des services.

Réalisation : enquête complétée par les 9 associations intervenant sur le dispositif.

- **Conduite d'entretiens téléphoniques auprès de mandataires**

Objectif : approfondir l'identification des besoins des tuteurs, les éventuelles limites d'accès au dispositif, l'adéquation de l'offre aux besoins (plus-value, limites, préconisations...).

Réalisation : 5 entretiens conduits avec des professionnels d'association tutélaire intervenant sur le dispositif (2 de l'Eure, 2 de Seine-Maritime) et un mandataire individuel intervenant sur le département de l'Eure.

- **Conduite d'entretiens téléphoniques auprès de magistrats**

Objectif : identifier quelle communication est relayée sur le dispositif, quelle est leur lecture des besoins des tuteurs et de l'adéquation des réponses proposées.

Réalisation : entretiens conduits auprès de 3 juges de tutelles, 2 greffiers en chef, un vice-président de tribunal d'instance, un procureur de la République.

- **Conduite d'entretiens téléphoniques auprès de tuteurs familiaux**

Objectif : recueillir la parole d'usagers sur le contexte et l'objet de leur sollicitation auprès du dispositif, leur niveau de satisfaction quant aux réponses apportées, leurs éventuelles suggestions en terme de pistes d'amélioration...

Réalisation : conduite de 8 entretiens auprès de tuteurs et curateurs identifiés par les associations mettant en œuvre le dispositif.

*Le dispositif de soutien repose sur l'anonymat des personnes qui le sollicitent, donc les services ne disposent pas de listing des usagers du dispositif (ils enregistrent néanmoins des données relatives au profil du demandeur, à l'objet de la demande et du service rendu).*

*Afin d'identifier des situations pour conduire les entretiens auprès des usagers, le CREAI s'est appuyé sur les services tutélaires pour proposer aux usagers qui le souhaitent, de communiquer leur coordonnées téléphoniques (via un formulaire de consentement<sup>2</sup>).*

<sup>2</sup> Annexe : Formulaire de consentement

**Les mesures familiales en Haute-Normandie, Connaissance et enjeux - 2014<sup>3</sup>**

Enseignements de l'étude réalisée par l'antenne de l'OR2S en Haute-Normandie et l'Observatoire départemental de Seine-Maritime en collaboration avec la DRJSCS de Haute-Normandie.

- Une faible part de mesures de protection confiées à des familles en Haute-Normandie (33% contre 45% en France en 2010).
- 6 720 mesures familiales en 2014, dont trois quarts sont des mesures de tutelle
- Typologie des majeurs protégés : les personnes âgées de 75 ans et plus, affectées par une maladie dégénérative, vivant en institution spécialisée ou plus rarement à leur domicile / des personnes dont les facultés mentales sont altérées, vivant chez le tuteur (souvent un/les parents) ou en établissement pour adultes handicapés / des personnes victimes d'un accident de la vie.
- Typologie des tuteurs familiaux : population très féminine, âgée de 60 ans en moyenne, le plus souvent parent ou enfant du majeur protégé, plus rarement frère/sœur.
- Augmentation attendue du nombre de majeurs protégés en lien avec le vieillissement de la population.
- Une mise en œuvre du dispositif d'aide aux tuteurs familiaux inégale dans les juridictions des deux départements et un manque de visibilité évident de cette offre de service.
- Un poids important supporté par les tuteurs familiaux : entre solidarité familiale et poids juridique et psychologique important supporté par les familles.

<sup>3</sup> [http://normandie.drdjcs.gov.fr/sites/normandie.drdjcs.gov.fr/IMG/pdf/Mesures\\_familiales\\_2014\\_BDm.pdf](http://normandie.drdjcs.gov.fr/sites/normandie.drdjcs.gov.fr/IMG/pdf/Mesures_familiales_2014_BDm.pdf)

## 2- Organisation du dispositif de soutien aux tuteurs familiaux sur le territoire

*En référence à l'article R 215-14 du Code de l'action sociale et des familles : « Les personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique 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. »*

Dans l'Eure et en Seine-Maritime, le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux s'est mis en place par la mutualisation du travail et de l'action de la Justice et des différentes associations tutélaires présentes sur le territoire, mais dans des temporalités différentes.

### Organisation du dispositif en Seine-Maritime

En Seine-Maritime, le dispositif s'est mis en place à partir de 2002, d'abord sur Rouen, puis Le Havre et Dieppe.

Un premier guide à destination des curateurs et des tuteurs familiaux a été co-rédigé par les associations tutélaires et le juge d'instance de Rouen en 2002. Il a été réactualisé en 2009, suite à l'entrée en vigueur (le 1<sup>er</sup> janvier 2009) de la réforme du 5 mars 2007, avec l'ensemble des associations mobilisées sur le dispositif<sup>4</sup>, et sous la direction du magistrat délégué à la Cour d'appel de Rouen.

Des permanences ont été organisées sur le département, pour accueillir les tuteurs/curateurs ou futurs tuteurs/curateurs.

Les lieux de permanences sont aujourd'hui les suivants :

- la Maison de la Justice et du Droit de CANTELEU
- la Maison de la Justice et du Droit d'ELBEUF
- la Maison de la Justice et du Droit des HAUTS DE ROUEN
- la Maison de la Justice et du Droit du HAVRE
- la Maison de la Justice et du Droit de SAINT-ETIENNE-DU-ROUVRAY
- le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de CANY-BARVILLE
- le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de SAINT-VALERY-EN-CAUX
- le Point d'Accès au Droit de DIEPPE
- le Point d'Accès au Droit de PETIT-QUEVILLY
- le Point d'Accès au Droit de BOLBEC
- le Point d'Accès au Droit de CAUCRIAUVILLE
- les locaux du CMBD du HAVRE
- un accueil est également possible sur rendez-vous au tribunal du HAVRE, dans l'ancien tribunal de YVETOT et à FECAMP (local disponible).

Par ailleurs, des permanences sont également organisées au sein du tribunal de ROUEN, puis très récemment au tribunal de DIEPPE (depuis le courant de 1<sup>er</sup> semestre 2016). Ces permanences permettent, en sortant de l'audition avec le juge, de rencontrer un professionnel qui peut reprendre et approfondir les informations délivrées, sur les mesures, les obligations et responsabilités qui y sont attachées : la personne peut poser des questions et bénéficier d'un conseil personnalisé.

<sup>4</sup> Associations intervenant sur le dispositif : UDAF 76, ATMP 76, SPES, CMBD (l'association l'AHAPS-Cobase, intervenant très localement sur Bolbec, ne participe pas actuellement au dispositif).

### Organisation du dispositif dans l'Eure

Dans l'Eure, le dispositif a été mis en place plus récemment avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit, via la signature d'une convention avec les associations tutélaires du département<sup>5</sup> en avril 2013. Grâce au travail collaboratif des cinq associations tutélaires, des permanences régulières ont été organisées sur des lieux identifiés.

Après une phase d'expérimentation menée sur Bernay puis Pont-Audemer, les 5 associations ont identifié un besoin et souhaité le développement de ce service. Elles interviennent aujourd'hui sur 9 sites, pour assurer une permanence mensuelle d'une demi-journée, selon un planning défini chaque début d'année (les professionnels s'inscrivent sur les différents créneaux, en fonction de leur secteur d'intervention).

Les lieux d'accueil sont aujourd'hui les suivants :

- Le Point d'accès aux droits de BERNAY
- le Point d'accès aux droits de VAL-DE-REUIL
- le Point d'accès aux droits d'ETREPAGNY
- la MJD de PONT-AUDEMER
- la MJD d'EVREUX
- le CCAS de VERNEUL-SUR-AVRE
- la MJD de LOUVIERS
- la MJD de VERNON
- le Centre social des ANDELYS

En cas d'impossibilité de certaines personnes à se déplacer, le mandataire propose un temps d'échange téléphonique sur le temps de la permanence.

En lien avec le CDAD qui centralise le suivi des différentes permanences, des ajustements sont proposés au fil du temps, en fonction du niveau de fréquentation observé sur les différents sites. Ainsi en 2014, la permanence proposée à Gisors a été remplacée par celle d'Etrépagny et celle de Saint-André-de-l'Eure supprimée.

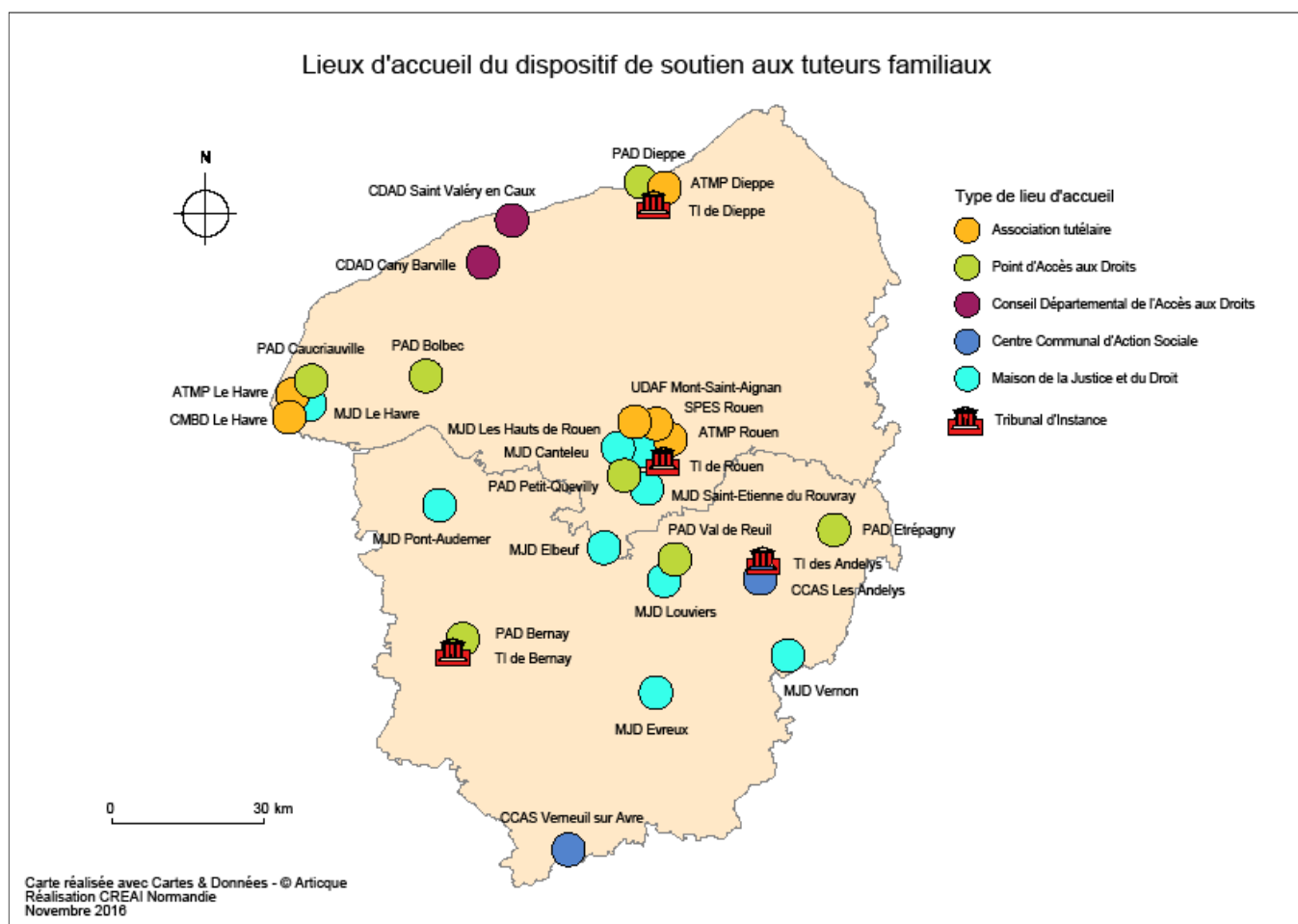
Plus récemment, une permanence s'est mise en place au tribunal des ANDELYS en 2015, puis à BERNAY en 2016, avec la présence d'associations tutélaires lors des auditions au tribunal : lorsqu'il y a une possible mise en place de mesure familiale, il est proposé de rencontrer le délégué tutélaire juste après l'audition avec le juge des tutelles (les prises de RDV pour les auditions avec possible mesure familiale sont volontairement organisées sur les demi-journées de permanence).

---

<sup>5</sup> Associations intervenant sur le dispositif : UDAF 27, ATMP 27, ATDE, ADAEA, MSA Tutelles.



### Cartographie des lieux d'accueil dans les deux départements



NB : Les associations tutélaires de l'Eure ne figurent pas sur la carte, car elles ne reçoivent pas les usagers dans leurs locaux, mais uniquement sur les lieux de permanence.

### Appréciation des professionnels (magistrats et mandataires) quant à la couverture du territoire

L'externalisation des rendez-vous organisée dans les deux départements vise à rendre le service accessible pour tous les habitants. A cet égard, les professionnels considèrent que le territoire est aujourd'hui bien couvert par les points d'accès au dispositif. Il est rappelé que le suivi des fréquentations (notamment assuré par le CDAD dans l'Eure, où le dispositif est plus récent) permet d'opérer des ajustements en fonction des besoins.

En cas d'impossibilité d'une personne à se déplacer, il peut être proposé un temps d'échange par téléphone organisé sur les temps de permanences, voire un entretien à domicile.

Toutefois, les professionnels font part d'une nécessaire vigilance sur la diffusion de l'information concernant ces permanences (lieux et dates), particulièrement sur les territoires les plus ruraux, dans lesquels le dispositif est peut-être moins bien identifié. Les services sociaux, les établissements médico-sociaux sont alors identifiés comme des relais de première ligne.

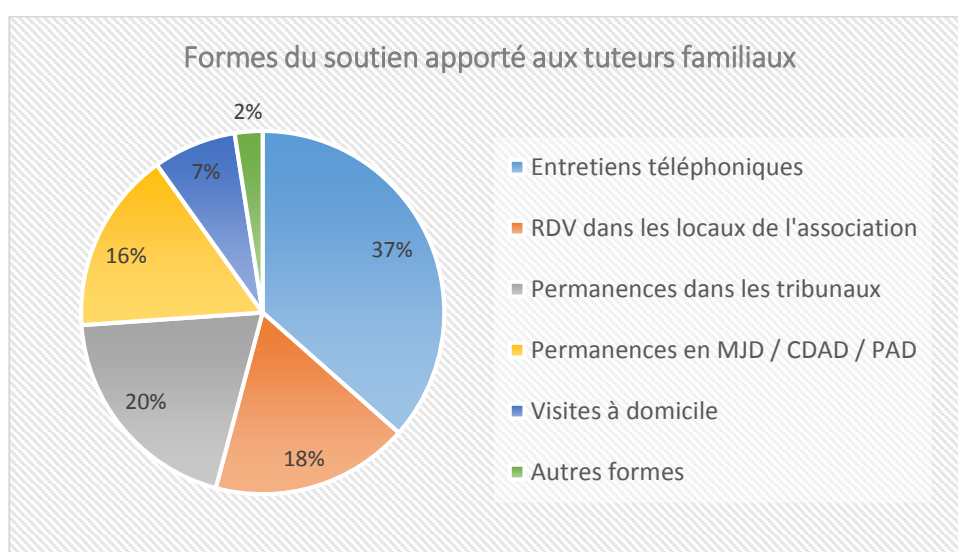
### Formes du soutien apporté aux usagers du dispositif

L'enquête mise en œuvre auprès des services proposant un soutien aux tuteurs familiaux a permis d'identifier au titre de l'année 2015 et sur l'ensemble du territoire, sous quelle forme le service a été délivré aux usagers.

La rencontre de professionnels s'est majoritairement déroulée dans le cadre d'entretiens, réalisés au sein du tribunal (à Rouen puis sur Les Andelys, pour 20%), puis dans les locaux de l'association (18%) et sur les lieux de permanences proposés sur l'ensemble du territoire (16%).

L'échange s'est déroulé par voie d'entretien téléphonique pour plus d'un tiers de l'activité, généralement en réponse à des besoins plus ponctuels ou ciblés (ou pour compléter un temps d'entretien en amont).

Des entretiens ont été réalisés au domicile du demandeur, en réponse au besoin de personnes n'ayant pas la possibilité de se déplacer (7%).



Source : Exploitation de l'enquête CREA I sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux.

### Moyens humains associés à cette activité

L'activité des associations tutélaires en direction des tuteurs familiaux ne représente qu'une petite part de leur activité. Elle n'est pas dévolue à quelques postes dédiés : elle est généralement mise en œuvre par différents mandataires / délégués ou par des juristes, tous détenteurs du Certificat National de Compétences (CNC) et expérimentés en matière de protection juridique.

Une association précise par exemple, qu'il a été proposé à tous les mandataires de participer au dispositif dans le cadre d'un appel au volontariat : la majorité des professionnels se sont déclarés intéressés, cette activité constituant « une autre facette de leur métier ».

Concernant l'organisation des lieux de permanences, les associations de l'Eure n'ont pas souhaité développer l'activité en interne (dans leurs locaux), en raison de la taille des structures. Les rendez-vous sont organisés uniquement sur des lieux de permanence répartis sur l'ensemble du territoire, au niveau des Points d'Accès aux Droits, des Maisons de la Justice et du Droit, de centres sociaux (cf. Cartographie page précédente).

### 3- Communication sur le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux

#### *Communication portée par les associations tutélaires*

Dans les deux départements, des supports de communication sont utilisés :

- des **plaquettes d'informations**, présentant brièvement le service proposé et les lieux et dates de permanences (dans l'Eure il s'agit d'une plaquette commune élaborée par le CDAD ; en Seine-Maritime, il s'agit de la plaquette de l'association).
- des **guides à destination des tuteurs et curateurs familiaux** :
  - « Guide à destination des tuteurs familiaux » réactualisé en 2009 par les associations tutélaires de Seine-Maritime intervenant sur le dispositif (ATMP, CMBD, SPES, UDAF) et le magistrat délégué à la Cour d'appel de Rouen : ce guide est distribué par les tribunaux d'instance et par les professionnels du dispositif du département,
  - « Curateur ou tuteur familial - Suivez le guide ! », publication nationale réalisée par le Ministère de la justice, la CNAPE, la FNAT, l'UNAF et l'UNAPEI en 2014 et accessible sur le site du CDAD,
  - Guide du curateur ou du tuteur familial, publication nationale réalisée par l'UNAF et la Caisse d'Epargne (sept 2009).

L'information sur le dispositif est bien sûr dispensée auprès des personnes reçues sur **les permanences assurées au sein des tribunaux** (à Rouen, Les Andelys, Dieppe et Bernay). Cet accueil couplé au temps d'audition auprès du juge des tutelles, permet non seulement de réexpliquer et de compléter les informations délivrées par le juge, mais également d'identifier le dispositif de soutien : ce qu'il peut apporter, qui le met en œuvre, comment le solliciter... Ce premier contact facilite des sollicitations ultérieures pour des questionnements qui peuvent intervenir au fil du déroulement de la mesure.

Des associations tutélaires de Seine-Maritime (UDAF et ATMP) organisent ponctuellement des **réunions d'information collectives à destination des tuteurs familiaux** auprès d'établissements médico-sociaux et notamment en EHPAD, auprès d'associations de parents, dans les hôpitaux, et participent à des forums ou colloques.

Les associations communiquent également sur le dispositif auprès de leur réseau de partenaires. Dans le cadre de leur activité de mandataire, elles informent leurs partenaires habituels et mettent à disposition des plaquettes d'information : dans les tribunaux, les différents lieux d'informations sur les droits (MJD, PAD, CDAD), les collectivités territoriales (mairies...), les établissements médico-sociaux, les partenaires associatifs...

Trois associations tutélaires de Seine-Maritime déclarent également développer des **démarches d'information individuelles et collectives sur les mesures de protection juridique en direction de professionnels** (ou futurs professionnels), afin de diffuser une information complète sur les mesures de protection, la constitution des dossiers, les droits de la personne, les procédures... Ainsi, l'UDAF 76, l'ATMP et le CMBD ont organisé en 2015 des interventions collectives auprès d'instituts de formation (IDS, IFSI), d'associations (Croix Rouge, Ligue Havraise), des établissements du secteur des personnes âgées (maisons de retraite, EHPAD) ou du handicap (ESAT, IMPro et foyers) ou encore auprès de CHR.

### *Communication délivrée par les services judiciaires*

Le juge des tutelles est le seul acteur habilité à prononcer une mesure de protection, le tribunal d'instance est donc naturellement un lieu stratégique de diffusion de l'information sur les possibilités de conseil et de soutien concernant la gestion des mesures.

Les magistrats consultés dans le cadre de l'étude font part de 3 principales modalités d'information sur le dispositif :

- Lors des auditions avec le juge des tutelles, lorsqu'un projet de mesure familiale est évoqué ou envisagé, le juge informe de l'existence du dispositif et de ses modalités de sollicitation. Il remet également la plaquette de présentation voire le « guide à destination des tuteurs et curateurs familiaux » (en Seine-Maritime). Dans les tribunaux où des permanences sont organisées, il est directement proposé de rencontrer un professionnel à l'issue de l'entretien (dans ces tribunaux, la planification des rendez-vous concernant des demandes de tutelle familiale a été anticipée, de manière à permettre l'entretien « en doublon »).
- Lorsque des personnes viennent spontanément au greffe pour se renseigner, un premier niveau d'information est délivré par le greffier, la possibilité de rencontrer le dispositif de soutien est également proposée, avec remise de la plaquette.
- En réponse à des demandes téléphoniques, l'information est également délivrée (avec transmission des coordonnées des permanences).

Parallèlement, certains juges ont précisé que la plaquette d'information est systématiquement jointe aux courriers adressés au majeur protégé et au tuteur familial (ex : lorsque le jugement est rendu, dans les courriers annuels de rappel pour la réalisation du compte de gestion...).

En cours d'exercice de la mesure, lorsqu'une question particulière se pose (qu'elle soit adressée par courrier, lors d'une visite spontanée au greffe, ou par téléphone), l'orientation vers le dispositif est aussi proposée au tuteur / curateur familial.

Par ailleurs, les magistrats participent ponctuellement à la communication sur le dispositif auprès des interlocuteurs de leur réseau professionnel. A titre d'illustration, un juge des tutelles récemment installé déclarait avoir communiqué auprès de CLIC et MAIA, d'un pôle social de CHU, de mandataires individuels...

Les lieux d'accueil, d'écoute, d'information sur les droits et les obligations des personnes, tels que les Points d'Accès aux Droits (PAD), les Maisons de la Justice et du Droit (MJD), les Conseils Départementaux d'Accès aux Droits (CDAD) sont aussi des vecteurs d'orientation vers le dispositif. L'organisation des permanences sur ces sites permet par ailleurs de développer l'interconnaissance entre les professionnels de différents services proposés et facilite l'orientation des usagers vers l'interlocuteur le plus adapté.

### *Communication relayée par d'autres partenaires*

L'identification du dispositif par les relais d'information permet également d'orienter les tuteurs familiaux en recherche d'appui ou de conseil vers les permanences organisées sur le territoire.

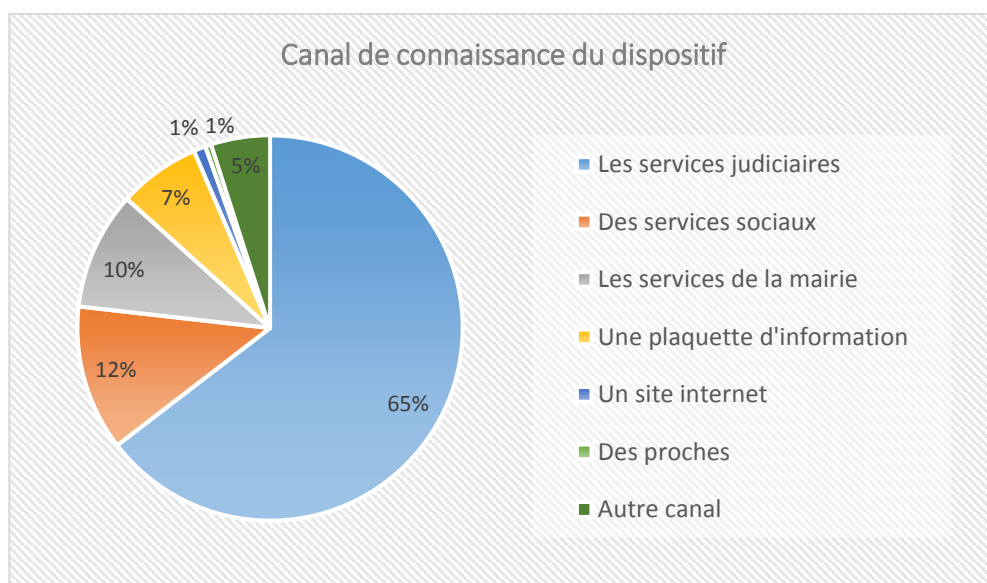
Sont ainsi identifiés comme vecteurs essentiels les établissements accueillant des adultes en situation de handicap, les établissements d'hébergement pour personnes âgées, les associations gestionnaires d'établissements, les services sociaux, les mairies...

L'information est aussi occasionnellement relayée par la presse locale.

### Canaux de connaissance du dispositif par ses usagers (en 2015)

Dans le cadre du suivi de leur activité, les services tutélaires qui mettent en œuvre le dispositif de soutien identifient le canal par lequel les personnes en ont eu connaissance. D'après les données renseignées au titre de l'année 2015 :

- les services judiciaires constituent le principal vecteur d'information, avec 2/3 des usagers concernés,
- sont ensuite identifiés les services sociaux et services de la mairie, avec respectivement 12% et 10% d'usagers orientés,
- encore 7% ont identifié le dispositif par le moyen de la plaquette d'information,
- relevons que seul 1% a déclaré prendre connaissance du dispositif par l'intermédiaire des proches, reflet du faible niveau de connaissance de ce service par le grand public.



Source : Exploitation de l'enquête CREAL sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux.

**Besoins et enjeux identifiés en matière de communication****La communication portée par les juridictions est déterminante**

L'information délivrée par les juridictions auprès des usagers apparaît déterminante dans la mesure où c'est au juge des tutelles que toute demande de mesure doit être adressée. Au-delà de l'information délivrée oralement, la remise de support (notamment la plaquette) est essentielle : certains tuteurs ne rencontrent pas de difficultés particulières lors de la mise en place de la mesure, mais souhaitent être renseignés ou conseillés concernant un événement particulier intervenant ultérieurement. Le fait de disposer de la liste des permanences peut faciliter la prise de contact.

Pour illustrer l'importance de cette communication, le témoignage d'une femme habitant en Normandie et tutrice de sa mère résidant dans une autre région est éloquent : la personne protégée résidant dans un autre département, lorsque la mise sous tutelle a été prononcée par le juge de son secteur, aucune information n'a été communiquée sur l'existence d'un dispositif de soutien. La tutrice a dû gérer les démarches liées à la mise en place de la mesure, évoquant un véritable « parcours du combattant » : elle ne savait pas à qui s'adresser pour être aidée et n'a découvert que très tardivement l'existence du dispositif de soutien dans l'Eure, par ses recherches sur internet (elle l'a ensuite sollicité à plusieurs reprises).

**Elle doit être complétée en direction des acteurs relais sur l'ensemble du territoire**

La diffusion de l'information sur l'existence du dispositif est portée par les associations tutélaires sur l'ensemble du territoire, elle est également relayée par d'autres acteurs. La consultation de différents professionnels dans le cadre de cette étude permet d'identifier comme cibles prioritaires de la communication :

- les établissements d'hébergement pour personnes âgées,
- les établissements du champ du handicap,
- les associations gestionnaires d'établissements,
- la filière hospitalière et les médecins libéraux,
- les notaires et avocats,
- les mairies.

Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive, mais les médecins et avocats sont notamment identifiés comme des relais majeurs, actuellement insuffisamment informés en matière de protection juridique.

Il est également important de souligner l'importance de relais d'information au plan local, de manière à ce qu'en tout point du territoire, y compris en zone rurale ou isolée, les usagers soient en capacité d'identifier le lieu de permanence le plus proche.

**La question des outils de communication**

Les outils de communication actuellement utilisés sont majoritairement des supports « papier » : plaquettes et guides (remis en Seine-Maritime). Un guide (national) est également accessible sur le site du CDAD et de la Cour d'appel de Rouen.

Certains acteurs consultés s'interrogent sur l'opportunité d'investir de nouveaux modes de communication, par exemple :

- la possibilité de transmettre le guide par mail (pratique actuellement non mise en œuvre),
- de proposer aux tuteurs des possibilités d'échanges (questions / réponses) par voie de mailing,
- un portail internet qui offrirait l'accès à des informations, des modèles de requête, d'inventaire, des formulaires à imprimer, une foire aux questions... avec la nécessité d'une animation.

Pour autant, il est observé que ces nouveaux modes de communication ne devraient pas se substituer au format papier, considéré comme plus adapté à certains types de publics (notamment parmi les personnes âgées).

### **Les modalités de cette communication**

En Seine-Maritime, les associations tutélaires ont conduit un travail commun sur l'élaboration du « guide à destination des tuteurs et curateurs familiaux », mais n'ont pas mis en place de démarche concertée de communication en direction des partenaires : elles proposent des actions ponctuelles, « au coup par coup », notamment organisées en réponse à des sollicitations (*cf.* actions décrites plus haut).

Exemples d'interventions collectives mises en œuvre en 2015 :

- intervention auprès d'auxiliaires de vie et d'aides-soignantes de la Croix-Rouge, sur les mesures de protection,
- intervention auprès de familles d'accueil sur la réforme de la protection juridique (loi du 5 mars 2007),
- interventions auprès de personnes en formation d'assistante sociale ou BTS en économie sociale et familiale.

Dans l'Eure, le dispositif est porté par les 5 associations, qui décident ensemble et avec le CDAD des orientations à prendre. Plus récemment installé, il n'a jusqu'alors pas mis en œuvre de démarche d'information collective concertée en direction des partenaires, mais des projets pourraient être envisagés, y compris via la presse écrite.

Quelques associations font part de demandes qui leur sont adressées (ex : par des partenaires hospitaliers, des maires, des directeurs d'établissements...), mais font part aussi d'un besoin de renforcement humain et financier pour développer des actions de communication.

## 4- Activité du dispositif de soutien auprès des tuteurs familiaux en 2015

### Volume d'activité

L'enquête adressée aux services proposant un soutien aux tuteurs familiaux a permis d'identifier au titre de l'année 2015, 1 901 demandes d'information sur l'ensemble du territoire. Parmi ces demandes, 89% relevaient de Seine-Maritime et 11% de l'Eure.

D'après l'étude conduite en 2014 sur les mesures familiales en Haute-Normandie, le nombre de mesures familiales était de 6 720 au premier trimestre de cette année (dernière donnée connue), réparties entre 4 556 en Seine-Maritime et 2 161 dans l'Eure.

Cela permet de donner une estimation de la part de tuteurs familiaux ayant fait appel au dispositif (estimation probablement sous-estimée en raison de la tendance à l'augmentation du nombre de mesures familiales prononcées) : en Seine-Maritime, environ 1 tuteur sur 5 aurait fait appel au dispositif, contre environ 1 sur 12 dans l'Eure (sachant que la mise en place du dispositif est récente dans ce département).

	Nombre de soutiens réalisés	Dont nombre de premières demandes	Nombre de mesures familiales	Part des tuteurs ayant fait appel au dispositif
<b>Seine-Maritime</b>	1 696	1 062	4 556	23,3%
<b>Eure</b>	205	177	2 161	8,2%

Source : CREAL d'après enquête auprès des dispositifs de soutien et Etude sur les mesures familiales en Haute-Normandie en 2014

### Profil des usagers du dispositif

D'après les données recueillies auprès des dispositifs de soutien, les usagers du dispositif sont plus fréquemment des femmes que des hommes, avec une répartition proche de deux tiers / un tiers (soit 63% / 37%), qui est le reflet de la typologie des tuteurs familiaux (les tuteurs familiaux étant des femmes dans plus de 6 cas sur 10<sup>6</sup>).

Ce sont majoritairement des personnes âgées de 41 à 70 ans, cette tranche d'âge concentre effectivement 82% des demandes (44% sur la tranche 41-60 ans et 38% sur la tranche 61-70 ans). Encore 8% sont âgés de plus de 70 ans et 9% de 40 ans ou moins : notons qu'il est particulièrement rare de rencontrer des tuteurs âgés de moins de 25 ans.

En lien avec cette répartition par âge, la majorité des usagers sont soit des retraités, soit des actifs (salariés, fonctionnaires, professions libérales et quelques demandeurs d'emploi).

Le lien avec le majeur protégé est le plus fréquemment un parent (notamment d'enfant handicapé), un enfant (d'un parent vieillissant) ou un frère/une sœur. Toutefois, concernant les sollicitations auprès du dispositif de soutien, le majeur protégé lui-même ou un ami / un proche font aussi ponctuellement partie des publics accueillis.

<sup>6</sup> D'après l'étude Les mesures familiales en Haute-Normandie, Connaissance et enjeux, 2014



Parmi les situations rencontrées au niveau du dispositif de soutien, les demandes concernent 4 fois plus de situations de tutelle que de curatelle : cela est lié à la nature des mesures confiées à des tuteurs familiaux (75% des mesures familiales étant des mesures de tutelle, contre 25% de curatelle) ; on peut aussi émettre l'hypothèse que la mesure de curatelle étant plus « légère », elle requiert notamment moins souvent l'autorisation du juge des tutelles pour passer certains actes, elle nécessite donc un moindre besoin d'accompagnement. Par ailleurs, dans environ une situation sur 3, la mesure de protection n'est pas encore délivrée et les personnes ont alors sollicité le dispositif en amont de leur désignation.

### Objet et temporalité des demandes

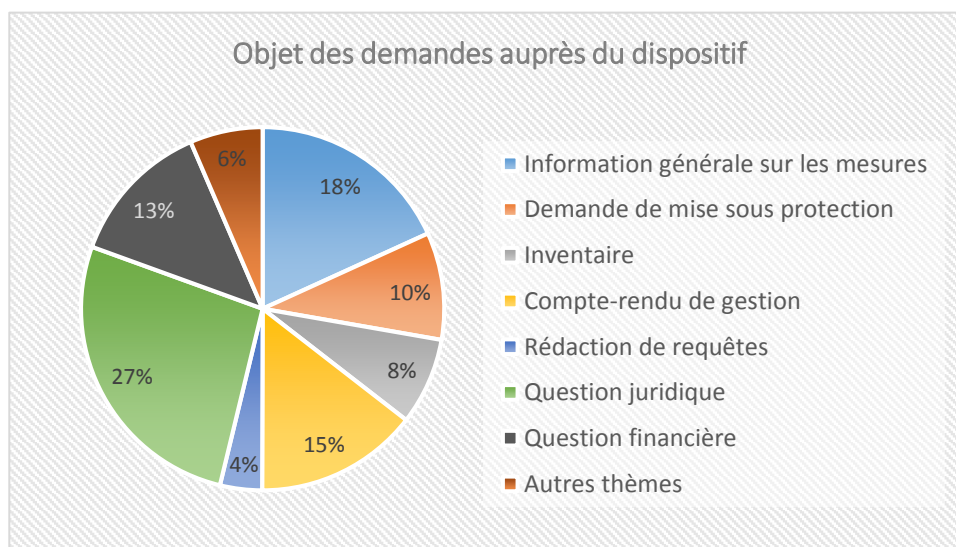
Parmi les sollicitations faites auprès du dispositif en 2015, les informations déclarées par les services de Seine-Maritime (non renseignées dans l'Eure) font état de 32% de demandes intervenant avant la désignation, et 68% après.

- Le besoin d'information porte dans un premier temps sur la connaissance des mesures (la différence entre les différents types de mesures, ce qu'elles impliquent en termes de droits et d'obligations...) et de la procédure de demande de mise sous protection.

Lors d'un premier contact pris au niveau du tribunal par des familles qui souhaitent mettre en place une mesure de protection ou suite à une première audition avec le juge des tutelles notamment, les personnes sont informées de la possibilité de faire appel au dispositif pour bénéficier gratuitement de conseils ou de soutien dans les démarches.

- Suite à la réception du jugement, le tuteur familial doit conduire différentes démarches et élaborer tous les documents nécessaires à l'exercice de la mesure (courriers d'information, élaboration de l'inventaire, rédaction de requêtes...) : c'est une période sensible, au cours de laquelle l'appui du dispositif est fréquemment sollicité. L'échéance d'un an après la mesure est aussi un moment clé, lié à la réalisation du compte-rendu de gestion annuel à remettre au juge des tutelles.

- Par ailleurs, des questions peuvent se poser dans le cadre de la gestion courante de la mesure, en lien avec des événements particuliers (opérations sur des comptes bancaires, résiliation de bail, vente d'un bien immobilier, projet d'entrée en EHPAD, recherche d'information sur l'aide sociale, changement de représentant...) et justifier une recherche d'information ou de conseil auprès du dispositif.



Source : Exploitation de l'enquête CREA I sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux.

Parmi les sollicitations auprès du dispositif, les informations déclarées par les services font état de 68% de premières demandes, pour 32% de demandes complémentaires. Cela signifie que pour un tiers des demandes, il s'agit de personnes s'adressant de nouveau au dispositif après un premier contact.

Les entretiens conduits auprès d'un échantillon de tuteurs familiaux ont mis en évidence qu'après ce premier contact, ils ont bien identifié l'appui que pouvait apporter le dispositif et n'hésiteront pas à le recontacter en cas de besoin.

## 5- Analyse des besoins et adéquation des réponses

### *Méconnaissance des mesures par le « grand public »*

Le dispositif de protection juridique est très peu connu du « grand public », les besoins d'informations en amont et à l'ouverture d'une mesure sont importants. Ils portent d'abord sur la connaissance des mesures, les différences entre les mesures, mais aussi sur les alternatives possibles aux mesures juridiques (telles que les procurations, les habilitations...).

Un juge des tutelles témoigne de situations dans lesquelles une demande de tutelle est adressée au tribunal, sans réflexion préalable sur la portée de la mesure de protection, ni connaissance de solutions alternatives possibles.

Une association tutélaire assurant un soutien aux tuteurs depuis plusieurs années déclare que le dispositif permet de limiter le nombre de mesures de protection, en informant sur les possibilités en amont : habilitations familiales, habilitations entre époux, mandats de protection future...

Pour témoigner de ce besoin d'information en amont, des mandataires individuels déclarent être sollicités pour des besoins d'information, par des usagers qui ont identifié leurs coordonnées via la liste fournie par le tribunal. Ils observent aussi des situations de tuteurs / curateurs familiaux (en charge de la mesure depuis plusieurs mois/années) qui méconnaissent les démarches qu'elles doivent réaliser : elles réalisent certains actes sans penser qu'une autorisation auprès du juge est requise.

L'analyse des bilans d'activité des dispositifs de soutien a mis en évidence que (seulement) 18% des demandes portent sur un besoin d'information générale sur les mesures, mais très souvent les familles ne prennent connaissance du dispositif de soutien que lors de leur désignation en tant que tuteur ou curateur de leur proche. En Seine-Maritime où le dispositif a une plus grande ancienneté, certaines associations font part d'une augmentation du nombre de demandes en amont, car le dispositif est de mieux en mieux identifié.

Un magistrat observe que ce besoin est moins ressenti concernant des personnes qui s'adressent au tribunal suite à une hospitalisation ou à un accident de la vie, car elles ont déjà été informées par des relais d'information en amont, notamment un service social, un CLIC, une MAIA ou un EHPAD.

Si le dispositif de protection juridique était plus connu et identifié en amont, il permettrait à des personnes s'interrogeant sur l'opportunité de mettre en place une mesure de protection pour un proche, de mieux appréhender leur rôle et d'identifier les différentes solutions qui s'offrent à eux.

Informé plus largement et lever d'éventuelles peurs contribuerait au développement des mesures familiales, conformément à l'objectif réaffirmé dans la loi de 2007.

### *La plus-value du dispositif de soutien*

#### **Une réponse adaptée aux besoins des usagers du dispositif**

Les tuteurs / curateurs consultés dans le cadre des entretiens font part d'un fort niveau de satisfaction quant au service rendu par le dispositif de soutien : disponibilité, écoute, réactivité et efficacité des réponses.

Les contacts avec le dispositif ont répondu aux attentes : accès à l'information recherchée, conseil sur des démarches, guidance pour l'élaboration des documents nécessaires à l'exercice de la mesure, validation de ce qui a été fait avant transmission au tribunal, orientation vers un autre interlocuteur adapté...

Un tuteur souligne l'importance de la dimension pédagogique dans l'appui proposé : "le délégué sait se mettre à la portée de tous".

### Un soutien assuré par un interlocuteur neutre

Au-delà du premier niveau d'information délivré par le juge des tutelles, le dispositif permet d'approfondir la connaissance des mesures, d'expliquer et de prioriser les démarches à réaliser, mais aussi d'explicitier le sens de ces démarches et des justificatifs demandés. Les demandes du juge sont parfois vécues comme intrusives par les usagers, l'intervention d'un professionnel permet de lever des craintes ou de possibles incompréhensions.

Par ailleurs, l'association a un positionnement différent du juge ou du greffier : elle est neutre. Une greffière fait part de cette observation, considérant que « les magistrats ne sont pas perçus comme des accompagnants » et que de ce fait, les personnes vont plus facilement échanger et poser des questions avec un délégué (sans craintes de conséquences, comme une possible peur d'être dessaisies de la mesure par exemple).

### Un appui extérieur sur une période sensible et l'identification d'un relai possible pour l'avenir

L'ouverture de la mesure est un moment critique : il est important que les tuteurs / curateurs prennent conscience de ce qu'elle implique à la fois en terme d'obligations mais aussi de bénéfices. L'intervention du dispositif est alors rassurante : la disponibilité des professionnels et l'organisation de RDV sur des temps dédiés permettent de prendre le temps de répondre à toutes les questions (activité chronophage, difficile à satisfaire au niveau des tribunaux, particulièrement sur certains tribunaux faisant part d'un engorgement des dossiers).

Après un premier contact, il apparaît aussi rassurant pour les personnes d'avoir identifié « un soutien possible et proche physiquement ». Elles vont plus facilement le solliciter en cas d'évènement particulier au fil du déroulement de la mesure, mais aussi pour vérifier des documents établis. Il est fréquent que les tuteurs / curateurs s'adressent au service pour rechercher une validation, s'assurer qu'ils n'ont pas fait d'erreur avant la transmission au juge des tutelles (« cela apporte la garantie que c'est bien fait »). Une greffière déclare d'ailleurs observer une évolution positive de la présentation des requêtes et des comptes de gestion.

### Un soutien sur le plan humain

La dimension humaine est aussi très présente. Les professionnels des associations font part d'un besoin important d'écoute, face à des personnes qui ont besoin « d'être sécurisées ».

Un tuteur usager du dispositif déclare que : « La pression liée à la désignation est forte, on nous demande beaucoup : c'est rassurant de savoir qu'il existe cette possibilité de conseil et de soutien en cas de besoin ».

Certains proches expriment un besoin de soutien psychologique, pour accompagner la prise de décision et/ou la mise en place de la mesure. L'accompagnement de la personne vulnérable et le lien entretenu avec la famille peuvent être sources de stress. C'est notamment le cas dans certaines situations conflictuelles ou de suspicion dans la fratrie, le tuteur peut être amené à devoir justifier les démarches

qu'il a réalisées. A cet égard, la possibilité de se confier et d'échanger avec un tiers neutre peut s'avérer bénéfique / facilitant.

Une tutrice de sa mère fait part « d'une charge affective particulièrement forte et d'une situation très anxiogène » : « Il faut assumer toutes les démarches, tout en voyant son proche devenir vulnérable, la personne connue devient une autre personne, c'est psychologiquement très difficile ». Avec la mise sous tutelle, cette femme découvre « les affaires de sa mère » associé à « un sentiment d'ingérence, difficile à vivre ». Des tensions peuvent également apparaître avec les proches, « qui demandent de justifier pourquoi telle ou telle chose a été faite ».

### La possibilité d'activer un réseau de partenaires

Les tuteurs familiaux ne bénéficient pas d'un réseau de partenaires, comme les mandataires professionnels. Cela rend beaucoup plus difficile l'accès à l'information et l'activation de relais.

A titre d'illustration, la situation d'un homme tuteur de sa sœur handicapée, pour laquelle il n'arrivait pas à obtenir une place en foyer de vie. L'appui du service a permis des temps d'accueil sur des journées de découverte, puis l'inscription de cette personne sur liste d'attente a pu être validée, pour une entrée programmée dès qu'une place sera libérée.

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.

### La possibilité donnée de prolonger ou maintenir la mesure familiale

Le dispositif permet à certains tuteurs de pouvoir gérer la mesure de leur proche : l'aide apportée leur donne la possibilité de le faire. Elle permet parfois de prolonger la mesure familiale, pour des parents d'enfant handicapé par exemple, pour lesquels l'avancée en âge peut rendre difficile la réalisation des démarches. Ainsi, la possibilité donnée au juge d'orienter vers le dispositif permet parfois d'éviter une décision de décharge du tuteur (lorsque les comptes sont incorrects, les pièces justificatives manquantes...), généralement mal vécue pour le tuteur et la personne protégée.

Dans certaines situations, le dispositif peut aussi accompagner la prise de conscience d'une impossibilité à assurer la mesure familiale. Le fait d'avoir essayé permet de passer plus facilement le relais à un professionnel.

### Les limites du dispositif de soutien

#### Des freins à la sollicitation du dispositif

Lors des contacts avec le juge des tutelles ou le greffe du tribunal, les personnes en charge ou projetant de mettre en place une mesure familiale sont informées de l'existence du dispositif de soutien (missions, coordonnées, remise de plaquettes...). Mais solliciter le dispositif de soutien relève bien d'une démarche volontaire et certains tuteurs (ou futurs tuteurs) familiaux peuvent rencontrer des freins à demander une aide extérieure.

Des réticences à contacter une association tutélaire résultent parfois d'une mauvaise image véhiculée sur ces structures. A cet égard, la présentation des apports du service est déterminante : une greffière souligne l'importance d'être « rassurant dans le discours » et de « choisir les bons mots » pour convaincre les personnes du bénéfice qu'elles peuvent y trouver.

Face aux freins parfois observés, certains professionnels soulignent l'intérêt des permanences assurées au sein de quelques tribunaux : le rendez-vous couplé à la rencontre avec le juge, est un premier contact qui permet d'identifier le service. S'il ne suffit pas nécessairement à répondre à toutes les questions qui peuvent se poser sur la mesure, il facilite des contacts ultérieurs et participe à lever des freins éventuels.

### La fréquentation des permanences

Certains mandataires font part d'une irrégularité de la fréquentation sur les différents lieux de permanence. Le dispositif est récent (particulièrement dans l'Eure), il est progressivement de mieux en mieux identifié : l'expérimentation permet de procéder à des ajustements.

Sur des permanences très chargées, le professionnel dispose de moins de temps pour échanger sur les situations et répondre aux attentes des usagers. Selon le témoignage d'un délégué, « le risque est d'être incomplet et de nécessiter un autre rendez-vous, ce qui ne serait pas satisfaisant ».

### Le manque de visibilité sur les sollicitations renouvelées

Le dispositif de soutien répond aux sollicitations individuelles et ponctuelles des tuteurs, mais ne permet pas un accompagnement dans la durée. Sachant qu'il repose sur l'anonymat, les associations ne peuvent pas assurer un suivi des services rendus (ils identifient néanmoins le nombre de sollicitations qui font suite à un premier contact).

Suite aux entretiens réalisés au tribunal (couplés au rendez-vous avec le juge), une association déclare notamment que ces temps d'échanges restent assez théoriques et seraient utilement complétés par un temps d'échanges sur des questions plus pratiques (sur l'élaboration des documents, la rédaction de requêtes...) : or, les associations sont dans l'impossibilité de mesurer et valoriser cette part d'activité.

Pour autant, une association assurant un soutien aux tuteurs familiaux depuis des années, observe quant à elle de nombreuses sollicitations de tuteurs qui reviennent après avoir identifié quel appui ils pouvaient trouver : elle évoque le dispositif comme « un véritable point d'ancrage pour les tuteurs familiaux ».

### Le manque de moyens alloués au dispositif

Différents professionnels interrogés (magistrats et associations) pointent le manque de moyens alloués au dispositif, notamment pour :

- réimprimer le « guide à destination des tuteurs familiaux », support essentiel pour les tuteurs,
- décharger certaines permanences qui sont très fréquentées,
- mettre en place de nouvelles permanences au sein des tribunaux,
- développer des actions de communication sur le dispositif.

## 6- Préconisations

Tant du point de vue des magistrats, que des associations tutélaires ou des usagers consultés dans le cadre des travaux, le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux répond à un réel besoin. L'étude a mis en évidence le besoin d'inscrire le dispositif dans la durée, tout en veillant à couvrir tout le territoire. Elle a également permis d'identifier ses apports et ses limites, et de proposer un certain nombre de préconisations.

### ⇒ *Poursuivre et renforcer la communication sur les mesures de protection et sur le dispositif de soutien : vers le grand public, les tuteurs / curateurs, les partenaires relais*

L'ensemble du dispositif de protection juridique est très peu connu du grand public et les personnes le découvrent lorsqu'elles sont confrontées à la situation d'un proche en manque ou en perte d'autonomie. La tendance à l'augmentation du nombre de mesures familiales, associée à la situation d'engorgement de certains tribunaux, rend d'autant plus essentielle la possibilité d'orienter les tuteurs vers le dispositif de soutien.

L'accès à des supports d'information et l'identification des missions et des modalités de sollicitation de ce dispositif apparaissent d'autant plus déterminantes.

→ 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).

→ 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.

→ 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...

### ⇒ *Organiser des réunions d'information collectives*

De nombreuses questions se posent avant de prendre la décision de devenir tuteur ou curateur d'un proche. Le moment de la désignation est aussi un moment sensible, à partir duquel un certain nombre de démarches vont devoir être engagées.

Les tuteurs / curateurs consultés dans le cadre de l'étude ont manifesté un vif intérêt quant à l'opportunité de participer des réunions d'information collectives portant sur la connaissance des mesures, les droits et obligations qui y sont associées, les démarches à engager... Ces réunions seraient conçues comme une 1<sup>ère</sup> étape généraliste, avec ensuite le besoin de conseils plus personnalisés.

A titre d'illustration, les propos d'un usager : « quand on vient d'être nommé tuteur, on a besoin d'un mode d'emploi » ou encore « On avait tout à découvrir ».

Une réunion d'information suite à la désignation : « oui tout de suite, cela aurait été utile quand j'ai pris en charge la mesure ».

Les tuteurs familiaux se déclarent parfois seuls et isolés face à la responsabilité de l'exercice de la mesure familiale. Au-delà de l'appui proposé par le dispositif de soutien, l'opportunité de rencontres avec d'autres tuteurs familiaux (des pairs) offrirait aussi la possibilité de partager les expériences, les préoccupations, les questionnements...

⇒ **Déployer l'organisation de permanences couplées au rendez-vous avec le juge, dans de nouveaux tribunaux d'instance**

L'expérience des permanences assurées dans les tribunaux d'instance, couplées avec les rendez-vous avec le juge apparaît très positive : possibilité d'explicitation et complément d'informations transmises par le juge sur un temps court, aide à la priorisation des démarches légales à effectuer, identification du dispositif (facilitant d'éventuelles prises de contact ultérieures)...

*! Une attention doit être portée quant à l'accessibilité des lieux d'accueil : un usager a témoigné de sa difficulté à accéder au tribunal et sur le lieu de permanence, pour son proche en fauteuil roulant (difficultés de stationnement et d'accès).*

⇒ **Relayer un besoin de soutien psychologique des tuteurs familiaux**

Une responsabilité très forte est associée à la fonction de tuteur. Dans certaines situations, elle s'accompagne d'une charge émotionnelle et affective, parfois difficile à assumer pour les personnes. Si l'appui proposé par le dispositif de soutien est un premier élément de réponse, ce dernier n'a pas vocation à assurer un suivi psychologique, mais il pourrait être un relais pour orienter vers une prise en charge adéquate.

⇒ **Mener une réflexion commune sur des modalités de suivi de l'activité du dispositif**

Jusqu'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.

Deux propositions de travail pourraient porter sur :

→ 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.

→ Des temps de rencontre et d'échanges entre l'ensemble des opérateurs du dispositif et les magistrats (CDAD, Cour d'appel, juges des tutelles).

Dans le cadre de la nouvelle région, cette réflexion a vocation à être élargie à l'ensemble des départements de la Normandie.



## Annexes

*Liste des sigles*

*Composition du Comité de pilotage de l'étude*

*Liste des professionnels consultés par voie d'entretien*

*Questionnaire de l'enquête adressée aux dispositifs de soutien*

*Trame d'entretien auprès des magistrats*

*Trame d'entretien auprès des mandataires*

*Trame d'entretien auprès des usagers*



## Liste des sigles

ADAEA	Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et aux Adultes en difficulté
ATDE	Association tutélaire Départementale de l'Eure
ATMP	Association Tutélaire des Majeurs Protégés
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDAD	Conseil Départemental de l'Accès au Droit
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique
CMBD	Centre Maurice Begouën Demeaux
CNAPE	Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant
CNC	Certificat National de Compétences
CREAI	Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DRDJSCS	Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
IDS	Institut du Développement Social
IFSI	Institut de Formation en Soins Infirmiers
IMPro	Institut Médico-Professionnel
MAIA	Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie
MJD	Maison de la Justice et du Droit
MJPM	Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
MSA Tutelles	Mutualité Sociale Agricole Tutelles
PAD	Point d'Accès aux Droits
SPES	Société Privée d'Entraide Sociale
SSR	Soins de Suite et de Réadaptation
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales
UNAPEI	Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

## *Composition du comité de pilotage*

### Institutionnels

Des représentants de :

- la DRDJSCS Normandie
- la Direction Départementale Déléguée de Seine-Maritime
- la DDCS de l'Eure
- la Justice : la Cour d'appel de Rouen et le CDAD

### Services tutélaires

Des représentants de :

- CMBD
- ATMP 76
- SPES
- UDAF 76
- ATMPE
- MSA Tutelles 27

### Des mandataires individuels

*Liste des professionnels consultés par voie d'entretien*Mandataires judiciaires à la protection des majeurs

Anne DENIS	Conseillère juridique et conseillère aux tuteurs familiaux	ATMP 76
Pascal FERET	Directeur	ATDE
Valérie SCHMEYER	Responsable de service	UDAF 27
Vincent DUVAL	Chef de service	SPES
Valérie ROISIN	Mandataire individuel dans l'Eure	

Magistrats

Thomas GRANDGEORGE	Juge des tutelles	TI de Dieppe
Stéphanie PICART	Greffière en chef	TI de Dieppe
Brigitte HOUZET	Juge des tutelles	TI de Rouen
Isabelle POIDEVIN	Vice-procureur adjointe	Parquet de Rouen
François BERNARD	Vice-Président	TI d'Evreux
Antoine-Pierre D'USSEL	Juge des tutelles	TI Les Andelys
Martine JACQUETTE-BRACKX	Greffière en chef	TI de Bernay

Le CREAI remercie tous les professionnels mobilisés sur le recueil d'informations, ainsi que les 8 tuteurs et curateurs familiaux qui ont apporté leur témoignage quant à leur sollicitation auprès du dispositif de soutien.



## Questionnaire de l'enquête adressée aux dispositifs de soutien

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure



*La DRDJSCS et le CREAI Normandie vous remercient  
de bien vouloir renseigner le questionnaire suivant,  
au titre de l'activité mise en oeuvre  
par le dispositif de soutien en 2015.*



### Structure répondante

Nom du service portant le dispositif de soutien

Tel du service

E-mail

Nom de la personne répondant au questionnaire

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Public ayant bénéficié d'un soutien du dispositif en 2015

Nombre de personnes ayant bénéficié d'un soutien en 2015

*(Toute personne ayant sollicité un soutien auprès du dispositif : tuteurs et curateurs familiaux, mais aussi les personnes qui ne le sont pas ou pas encore)*

*Cet effectif sera décliné selon les critères qui suivent, afin de qualifier le profil de ce public et les modalités d'accès au dispositif de soutien*

#### Profil du public

**Age**

Moins de 25 ans	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
De 26 à 40 ans	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
De 41 à 60 ans	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
De 61 à 70 ans	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
71 ans et plus	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>

**Sexe**

Hommes	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
Femmes	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Profil du public (suite)

#### Situation professionnelle

Etudiant / lycéen	<input type="checkbox"/>
Salarié ou apprenti	<input type="checkbox"/>
Fonctionnaire ou assimilé	<input type="checkbox"/>
Profession libérale / artisan / commerçant	<input type="checkbox"/>
Demandeur d'emploi	<input type="checkbox"/>
Retraité	<input type="checkbox"/>
Autres (Préciser ci-dessous)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

#### Décliner l'effectif 2015

(que vous avez déclaré en page 2)

#### Relation avec le majeur protégé

Conjoint, Pacs, concubin	<input type="checkbox"/>
Parent	<input type="checkbox"/>
Enfant	<input type="checkbox"/>
Frère / soeur	<input type="checkbox"/>
Autre lien (Préciser ci-dessous)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

#### Mesure de protection du majeur

Curatelle simple	<input type="checkbox"/>
Curatelle renforcée	<input type="checkbox"/>
Tutelle	<input type="checkbox"/>
Sauvegarde de justice	<input type="checkbox"/>
Autre (Préciser ci-dessous)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

#### Rattachement au tribunal d'instance

Rouen	<input type="checkbox"/>
Le Havre	<input type="checkbox"/>
Dieppe	<input type="checkbox"/>
Evreux	<input type="checkbox"/>
Bernay	<input type="checkbox"/>
Les Andelys	<input type="checkbox"/>

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Identification des canaux de connaissance du dispositif

#### Par quel canal le public a-t-il eu connaissance du dispositif ?

Les services judiciaires	<input type="checkbox"/>
Des services sociaux	<input type="checkbox"/>
Les services de la mairie	<input type="checkbox"/>
Des proches	<input type="checkbox"/>
Une plaquette d'information	<input type="checkbox"/>
Un bulletin d'information / la presse locale	<input type="checkbox"/>
Un site internet	<input type="checkbox"/>
Autre canal (Préciser ci-dessous)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

#### Décliner l'effectif 2015

(que vous avez déclaré en page 2)

#### Par quels moyens le public est-il entré en contact avec le dispositif ?

Via un contact téléphonique avec le service	<input type="checkbox"/>
Lors d'une permanence, sur orientation du juge des tutelles	<input type="checkbox"/>
Lors d'une permanence, à l'initiative du tuteur	<input type="checkbox"/>
Via un contact par mail avec le service	<input type="checkbox"/>
Autre moyen (Préciser ci-dessous)	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	



## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Demandes adressées au dispositif de soutien en 2015

*Le nombre de demandes sera supérieur au nombre de personnes identifiées précédemment, puisqu'il comprend les premières demandes et les suivis (à savoir les demandes complémentaires formulées par une même personne).*

Nombre de premières demandes adressées au dispositif (en 2015)

Nombre de suivis réalisés par le dispositif (en 2015)

#### Objet des demandes

Nombre de demandes adressées au dispositif (en 2015) selon le thème de la demande :

Information générale sur les mesures

Constitution de la demande de mise sous protection

Réalisation de l'inventaire

Réalisation du compte-rendu de gestion

Rédaction de requêtes

Question juridique

Question financière

Autre thème (Préciser)



#### Temporalité des demandes

Nombre de demandes adressées au dispositif (en 2015) :

En amont de la désignation

Après la désignation

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Identification de l'offre proposée par les dispositifs de soutien

#### Modes de communication utilisés par le service vers les tuteurs familiaux

Des supports de communication sont-ils utilisés ?

Oui  Non

Si oui, de quel type (plaquettes, affiches, guide, supports dématérialisés...) ?

Comment sont-ils diffusés ?

Des réunions collectives d'information générale sur les mesures de protection sont-elles organisées à destination des tuteurs familiaux ?

Oui  Non

Si oui, précisez votre réponse

Quelles autres démarches de communication sont mises en œuvre en direction des tuteurs familiaux ?

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Formes du soutien apporté aux tuteurs familiaux

Renseigner le nombre d'actions réalisées (en 2015) :

Entretiens téléphoniques	<input type="text"/>
Entretiens sur RDV dans les locaux du service	<input type="text"/>
Entretiens sur une permanence dans les tribunaux	<input type="text"/>
Entretiens sur une permanence dans les MJD	<input type="text"/>
Entretiens sur une permanence au CDAD	<input type="text"/>
Visites à domicile	<input type="text"/>
Réunions d'informations collectives	<input type="text"/>
Autres formes de soutien	<input type="text"/>

Quelles autres formes de soutien sont éventuellement proposées aux tuteurs familiaux ?

Suite à l'intervention du dispositif de soutien, les tuteurs familiaux sont-ils interrogés sur leur niveau de satisfaction quant au service rendu ? Avez-vous formalisé un outil de recueil / un questionnaire dans cet objectif ?

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Démarches d'information vers les partenaires

Le service met-il en oeuvre des démarches d'information INDIVIDUELLES vers les partenaires ?

Oui  Non

Si oui, combien d'interventions en 2015 ?

Si oui, combien de partenaires sensibilisés ?

Si oui, préciser quels types de partenaires ?

Le service met-il en oeuvre des démarches d'information COLLECTIVES vers les partenaires ?

Oui  Non

Si oui, combien d'interventions en 2015 ?

Si oui, combien de partenaires sensibilisés ?

Si oui, préciser quels types de partenaires ?

Souhaitez-vous apporter des précisions sur l'activité développée en direction des partenaires ?

## Etude sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux dans les départements de Seine-Maritime et de l'Eure

### Organisation interne et financement du dispositif de soutien

Quels sont les moyens humains affectés à l'activité de soutien aux tuteurs familiaux ?

Nombre d'ETP

Profils de postes

Pouvez-vous décrire l'organisation mise en place pour les permanences (lister les lieux d'accueil et communes + nombre d'heures/mois) ?

Quels sont les besoins des services quant à la mise en place de l'activité de soutien aux tuteurs familiaux ?

Quels sont les éventuels projets de développement du dispositif dans votre structure ?

Identifiez-vous des besoins d'accompagnement des tuteurs familiaux actuellement non couverts ? (secteurs géographiques, domaines de compétences, accompagnement psychologique...)

Souhaitez-vous apporter d'autres informations concernant le dispositif ?

*Nous vous remercions vivement pour votre contribution.*

## *Trame d'entretien auprès des magistrats*

### Communication sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux

Les dispositifs de soutien en place sur le territoire de votre tribunal et leurs modalités de sollicitation

La communication sur ces dispositifs

L'organisation de permanences au sein du tribunal d'instance ou d'autres sites

Communication jugée efficace ?

### Identification de besoin de soutien des tuteurs familiaux

Votre perception des besoins de soutien des tuteurs familiaux (et leur évolution)

Votre rôle en termes d'information et d'accompagnement des tuteurs familiaux

Les articulations avec les dispositifs de soutien

### Adéquation du dispositif aux besoins

L'offre de service répond-elle aux besoins exprimés par les tuteurs ?

Quelle est la plus-value de ce dispositif ?

Quelles sont ses limites ?

Quelles améliorations possibles ?

## *Trame d'entretien auprès des mandataires*

### Identification des besoins des tuteurs familiaux

#### **Temporalité des demandes**

(en amont d'une désignation / au cours de l'exercice d'une mesure de protection)

#### **Principaux motifs de demandes** auprès du dispositif de soutien

(information générale sur les mesures, questions spécifiques, besoins d'outils, recherche de relais d'information, besoin de soutien psychologique...)

#### **Evolution du public / de ses besoins ?**

### Identification d'éventuelles limites d'accès au dispositif

#### **L'organisation territoriale du dispositif actuel** vous semble-t-elle efficace ?

(pertinence des lieux d'accueil actuels, identification de secteurs non couverts ?...)

#### **Certains types de publics** ont-ils moins accès au dispositif ?

(Lesquels ? Pour quelles raisons ? Comment y remédier ?...)

#### **La communication sur le dispositif de soutien** vous semble-t-elle adaptée / suffisante ?

(Propositions pour la développer ou la renforcer ? Identification de pratiques sur votre territoire, qu'il serait intéressant de transposer sur d'autres sites et vice-versa ?)

### Adéquation de l'offre de service du dispositif aux besoins

L'offre de service actuelle répond-elle aux **besoins exprimés par les tuteurs** ? Quels besoins seraient non couverts ?

L'offre de service vous semble-t-elle répondre aux **besoins des professionnels** qui assurent un relais avec les familles ? Quels besoins seraient non couverts ?

Quels **sont les apports de ce dispositif** ? Quelles sont **les limites** ? (Points forts / points faibles)

Quelles préconisations pour mieux répondre :

- aux besoins des tuteurs familiaux ?
- aux besoins des professionnels intervenant sur ce dispositif ?

## *Trame d'entretien auprès des usagers*

### Description de la situation de tuteur :

Profil du tuteur (âge, situation professionnelle, lien de parenté avec le majeur protégé)

Type de mesure, fonction de tuteur exercée depuis combien de temps ?

### Contexte de sollicitation du dispositif de soutien aux tuteurs familiaux :

Identification du dispositif de soutien :

Par quel moyen avez-vous eu connaissance de l'existence de ce dispositif

Pensez-vous que l'information est assez accessible ?

Prise de contact :

A quel moment avez-vous pris contact avec le dispositif ?

Comment l'avez-vous sollicité ?

Avez-vous rencontré des difficultés pour entrer en contact avec le dispositif ?

Motif du premier contact :

Sollicitation pour quel(s) besoin(s) ?

### Adéquation de la réponse fournie à la demande du tuteur :

Les professionnels vous semblent-ils assez disponibles pour répondre à vos besoins ?

Le dispositif vous a-t-il permis de trouver les réponses que vous attendiez ?

Est-ce que l'existence du dispositif vous a incité à accepter d'être désignés tuteurs ?

Aujourd'hui, avez-vous des attentes particulières en tant que tuteur familial, pour lesquelles vous vous sentez démunis ?

Quels sont selon vous, les avantages / les limites de ce dispositif ? Comment pourrait-on l'améliorer ?



**CREAI Normandie**

Espace Robert Schuman - 3, place de l'Europe

14200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR

Tel : 02 31 75 15 20

Mail : [creainormandie@wanadoo.fr](mailto:creainormandie@wanadoo.fr)

Site : [www.creainormandie.org](http://www.creainormandie.org)

