

Pôle Protection Juridique des Personnes



2022-2027

Projet de service de la Protection des Majeurs

Udaf de la Savoie
Le Forum- CS 40948 - 73009 CHAMBERY
www.udaf73.fr

**Udaf**
Savoie
UNIS POUR LES FAMILLES



INTRODUCTION

Issu de la loi du 2 janvier 2022 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le projet de service est un document qui garantit les droits des usagers car il définit les objectifs en matière de qualité des prestations et rend lisible les modes d'organisation et de fonctionnement du service.

Ce projet de Service de La Protection des Majeurs a été réalisé via une démarche participative veillant à associer tous les professionnels du service, par le biais de groupes de travail par thématiques. Les groupes étaient les suivants :

- Comité de pilotage constitué de 8 salariés et de Monsieur LASSAUNIERE en qualité de Président de l'UDAF 73,
- Groupe « Cadre législatif, valeurs, missions, éthique »,
- Groupe « Organisation et fonctionnement »,
- Groupe « Connaissance et participation du public »,
- Groupe « Évaluation, démarche qualité, évaluation externe »,
- Groupe « Activité et partenariat ».

Soit une participation de 56 professionnels toutes fonctions confondues qui interviennent pour le Service de la Protection des Majeurs.

L'objectif a été de réfléchir sur :

*un état des lieux de ce qui est déjà mis en œuvre,

*les forces et les faiblesses,

* les pistes d'amélioration.

Ce projet de service pose les principes d'action, les orientations pour les 5 ans à venir. Il s'articule nécessairement avec les évaluations internes et externes.

Enfin, ce projet de service est pour nous :

*une démarche commune de valeurs partagées,

*un instrument de communication

*une formalisation des intentions et des perspectives d'évolution.

L'amélioration continue est un pilier de nos pratiques professionnelles afin de garantir à l'utilisateur une prise en charge de qualité et dont il est acteur.





SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| Partie 1. Le Service Protection des Majeurs | 4 |
| I. Histoire | 5 |
| II. Valeurs et Principes relatifs à l'accompagnement | 6 |
| A. Principes | 6 |
| B. Mise en œuvre | 6 |
| III. Les références éthiques de l'accompagnement | 7 |
| A. Définition de l'éthique | 7 |
| B. Les actions entreprises jusque-là dans le service | 7 |
| Partie 2. L'Offre de Service aux Usagers | 8 |
| I. Le cadrage juridique des interventions | 9 |
| A. Le cadre législatif et les mesures mises en œuvre | 9 |
| B. Missions et mandats | 9 |
| II. Organisation | 10 |
| A. Moyens matériels | 10 |
| B. Moyens humains | 10 |
| III. Fonctionnement | 10 |
| A. Définition et mise en œuvre | 10 |
| B. Ouverture, vie et fin de la mesure de protection | 11 |
| C. Assurer la Continuité de service | 11 |
| IV. Définir la participation des usagers dans un contexte de contrainte | 12 |
| A. Les personnes actrices de leur propre mesure | 12 |
| 1. Informer les personnes protégées de leurs droits, du contenu et du cadre d'exercice de la mesure | 12 |
| 2. La personnalisation de la mesure de protection | 12 |
| 3. Favoriser la participation des majeurs protégés à la gestion budgétaire et patrimoniale | 13 |
| 4. Prévenir et traiter les conflits | 13 |
| B. Participation de la personne protégée au fonctionnement du service | 13 |
| 1. Les objectifs | 13 |
| 2. Les formes de participation | 13 |
| Partie 3. Les Liens Partenariaux du Service de la Protection des Majeurs | 14 |
| I. Connaissance du partenariat sur le territoire | 15 |
| A. Quels sont les partenaires | 15 |
| B. Repérage des partenaires | 15 |
| II. Modalités du partenariat | 15 |
| A. Formalisé | 15 |
| B. Non formalisé | 16 |
| III. Partenariat et adaptation aux politiques publiques | 16 |
| A. Travail en réseau | 16 |
| B. Renforcement du partenariat | 16 |
| C. Relations particulières : Juges, financeurs | 17 |
| Partie 4. Renforcer la démarche qualité et la gestion des risques | 18 |
| I. Historique de la démarche Qualité et de l'évaluation à l'Udaf 73 | 19 |
| II. Le lien entre l'évaluation et le renouvellement de l'autorisation d'exercer | 19 |
| III. Le nouveau paradigme de l'évaluation | 19 |
| IV. Le développement de la gestion des risques et le développement durable | 20 |
| Annexes | 21 |
| Organigramme simplifié du service de la Protection des Majeurs | 22 |
| Axes de travail | 23 |
| Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée | 27 |

Partie I

Le Service de Protection des Majeurs au sein de l'UDAF de la Savoie



I. Histoire

Instituée par l'ordonnance du 3 mars 1945, puis par la loi du 1er juillet 1975, l'Union Départementale des Associations Familiales de la Savoie (Udaf 73) est une association reconnue d'utilité publique qui a développé son activité autour des quatre missions qui lui sont confiées par le législateur :

- donner son avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles,
- représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles, désigner ou proposer les délégués des familles dans toutes les instances concernant la vie familiale,
- gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge,
- exercer devant toutes les juridictions l'action civile relative aux faits de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels des familles.

Si l'Udaf 73 est, à ce jour, bien ancrée dans le territoire, nous avons à cœur de faire connaître son histoire ainsi que travailler le lien entre les professionnels de terrain et les administrateurs.

La mission de « gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge » recouvre l'exercice des mesures dans l'intérêt des familles, et à ce titre l'Udaf 73 se compose de 4 pôles, chacun comprenant plusieurs services :

- pôle Parentalité,
- pôle Accompagnement social et budgétaire,
- pôle Protection Juridique des Personnes,
- pôle Ressources.



La communication inter pôles et inter services est essentielle et nous avons pour objectif d'améliorer celle-ci afin que nos professionnels s'inscrivent dans une culture commune. Héritiers d'une organisation pyramidale, nous avons évolué vers une organisation plus participative avec les professionnels afin d'être au plus près des besoins du terrain.

Le service de la Protection des Majeurs (SPM) fait partie du pôle Protection Juridique des Personnes. Il est réparti sur 2 sites (CHAMBERY et antenne à ALBERTVILLE) et exerce les mesures de protection prononcées par les Juges des contentieux de la protection de la SAVOIE.



Udaf 73 Chambéry



Antenne Albertville

Le pôle est composé :

- **d'un service « mandataires »** qui regroupe 30 mandataires, 10 secrétaires, 4 Responsables d'unité/antenne,
- **d'un service « juridique »** qui regroupe 4 juristes, 1 secrétaire, 1 assistante juridique et un Responsable.

Le tout sous la responsabilité du Chef de Service. (Cf. organigramme simplifié – Annexe p. 22)

Un de nos atouts est la répartition de nos professionnels sur des unités liées à des secteurs géographiques différents pour être au plus près des réalités de terrain des personnes vivant à leur domicile (unités sociales), et des personnes vivant en établissement (unité établissement) permettant une meilleure prise en compte des besoins particuliers de ces accueils et un meilleur lien avec les institutions.

Le SPM s'inscrit de par ses missions tout naturellement dans le schéma départemental des personnes vulnérables et fait face depuis quelques années à l'évolution paradoxale des publics suivis :

- d'une part le vieillissement de la population,
- d'autre part un public plus jeune ayant des troubles psychiatriques avec ou sans addictions,
- Cette évolution du public nous conduit en conséquence à faire évoluer nos principes et valeurs d'accompagnement.

II. Valeurs et Principes relatifs à l'accompagnement

A. Principes

Le SPM exerce les mesures de protection de Sauvegarde de Justice, curatelle, tutelle, issues de la loi de 2007. Il s'agit de mandats particuliers contraints, car rarement choisis par les usagers. L'accompagnement que nous réalisons dans ce cadre imposé nécessite d'aller chercher l'adhésion de la personne afin de travailler avec elle son projet de vie.

Nous sommes guidés par les principes de bienveillance, de bienveillance, de respect mutuel, et de mise en œuvre des droits de la personne protégée tels que décrits dans la Charte des Droits et Libertés de la personne majeure protégée. (Cf. Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – Annexe p. 27)

La participation du majeur à l'exercice de la mesure est continuellement recherchée, malgré le contexte de contrainte imposé par le mandat judiciaire.

Chaque usager a un parcours unique, une mesure unique qui demande une analyse sociale fine afin de définir les accompagnements les plus personnalisés possibles en fonction des problématiques rencontrées, le mandataire étant aux côtés du majeur protégé. L'exercice de la mesure de protection nécessite également de se questionner sur le partage des informations et la confidentialité à laquelle nous sommes soumis, tout en permettant le partage d'éléments nécessaires à une prise en charge globale et coordonnée de la personne avec les partenaires.

B. Mise en œuvre

Ces principes d'accompagnement sont mis en œuvre par des professionnels assermentés, issus de diverses formations initiales pour la plupart : Conseiller en Économie Sociale et Familiale, Assistant Social, Éducateur Spécialisé ou Juriste ce qui induit une complémentarité essentielle entre les professionnels.

La sectorisation unité sociale/unité établissement participe aussi à une meilleure connaissance des publics, des dispositifs médicosociaux et des partenaires.



L'Udaf 73 favorise l'embauche des jeunes professionnels. Leurs apports mêlés à ceux des professionnels expérimentés permettent une cohésion d'équipe et une solidarité dans les prises en charge complexes notamment. Cette cohésion est cependant à consolider.



Prestation de serment des nouveaux mandataires judiciaires de l'Udaf 73 -

Les mandataires sont épaulés dans leurs suivis par une organisation hiérarchique structurée permettant de les soutenir dans les situations complexes, mais aussi par un service juridique qui intervient dans les suivis dès lors que des situations judiciaires ou patrimoniales nécessitent une expertise approfondie.

Les suivis sont de plus en plus complexes et l'équilibre entre la gestion administrative et l'accompagnement social est de plus en plus précaire, faute de moyens suffisants pour avoir un nombre de personnes protégées par mandataires permettant d'assurer un suivi social efficient.

À ce jour, le nombre de personnes à domicile suivies par un mandataire à temps plein au sein de l'unité sociale est de 50, et de 70 pour un mandataire à temps plein au sein de l'unité établissement, pour un objectif national des fédérations à hauteur de 45 mesures à domicile.



Au côté de l'Unaf, l'Udaf 73 se mobilise pour faire reconnaître le travail de ses professionnels et des associations familiales.

Par ailleurs, la contrainte économique de valorisation des mesures basée sur le nombre de suivis et non la qualité ou la complexité des interventions n'est plus adaptée aux situations actuelles, mais s'impose au service dans le cadre de son financement.

III. Les références éthiques de l'accompagnement

A. Définition de l'éthique



L'éthique est une notion aux contours flous, malgré une définition posée : ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un (définition LAROUSSE).

L'éthique, la déontologie, les bonnes pratiques, sont des notions proches et il s'agit ici d'initier une réflexion, de questionner nos pratiques autour de ces notions.

En nous appuyant sur le guide « **Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires des majeurs** » de la **Direction Générale de la Cohésion Sociale**, la réflexion doit naturellement s'articuler autour des 4 activités clés du mandataire judiciaire à savoir :

- **informer, Communiquer, Dialoguer,**
- **évaluer, Analyser, Apprécier,**
- **assister, Représenter,**
- **rendre compte, Saisir, Alerter.**

La réflexion autour des principes éthiques doit avoir pour finalité d'aider les mandataires à formuler et à structurer les questionnements éthiques qui sont les leurs. On peut parler de « conflit éthique », de « malaise éthique » ou « d'incertitude éthique ».

B. Les actions entreprises jusque-là dans le service

À partir de ces éléments, l'Udaf 73 a créé un groupe éthique en y associant des mandataires de l'ATMP 73.

Trois réunions ont eu lieu :

- la première réunion avait pour thème « les actes médicaux et l'éthique »,
- la seconde portait sur « la gestion de l'argent dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection »,
- la troisième sur « le secret professionnel ou le devoir de réserve ».

Il est apparu des divergences de pratiques ce qui démontre qu'il n'existe pas en matière éthique de réponse « toute faite ».

Désormais, il s'agit pour nous de formaliser notre démarche à travers des questionnements qui pourraient être les suivants :



- **Qu'est-ce qui motive la volonté de formaliser une démarche éthique ?**
- **À quelle échelle faut-il situer la démarche : service, Institution ?**
- **Qui sera porteur de la démarche et qui y sera associé ?**
- **Comment déployer la culture de réflexion éthique au-delà des personnes impliquées dans l'instance ou dans la démarche ?**
- **Quelles seront les modalités d'organisation et de fonctionnement ?**

Cependant, la réflexion éthique ne doit pas se réduire à une instance. Au sein du service, il existe d'autres espaces où les questionnements éthiques se font : séance d'analyse des pratiques, formations, évaluation d'entretien et de suivi (EES), réunions d'équipes, échanges entre collègues ou avec les partenaires, etc.

Partie II

L'Offre de Service aux Usagers



I. Le cadrage juridique des interventions

A. Le cadre législatif et les mesures mises en œuvre

La protection des majeurs a été instituée par la loi du 3 janvier 1968 en posant un régime de protection axé sur la préservation du patrimoine des personnes.



La loi du 5 mars 2007 et les évolutions législatives et réglementaires successives ont réformé la protection des majeurs en gardant les trois grandes mesures juridiques existantes (Sauvegarde de Justice, Curatelle, Tutelle) mais en modifiant les conséquences qu'elles emportent sur la capacité juridique des personnes protégées.

L'évolution a donc été favorable en posant trois principes généraux que sont les principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité.

La protection ne s'entend plus seulement comme celle des biens, mais touche aussi la personne ; l'objectif étant de favoriser l'autonomie de celle-ci. La mesure est centrée sur la personne du majeur protégé, qui peut dans certains domaines, dès lors que ses capacités le lui permettent, exprimer sa volonté. Le majeur protégé ne se réduit plus à sa mesure et nous avons à développer une pédagogie auprès des partenaires et des familles pour que le majeur soit bien au centre de sa mesure et puisse exprimer son autonomie.

Ces évolutions, attendues des professionnels, n'ont cependant pas été suivies des moyens financiers suffisants car le temps à consacrer à une personne pour aller vers l'autonomie ne correspond pas aux moyens déployés, malgré la volonté des professionnels. Cela est renforcé par les dispositions postérieures à 2007 qui ont opéré un glissement des tâches de la justice vers les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) du fait du manque de moyens.



Ces éléments posent alors la question de la limite des responsabilités de chacun et de la connaissance de ces limites par les tiers, afin d'agir toujours dans l'intérêt de la personne protégée.

Nous menons un travail régulier de communication sur nos missions et nos responsabilités.

B. Missions et mandats

Selon la mesure de protection juridique prononcée, le SPM peut être chargé de conseiller, d'assister ou même de représenter le majeur protégé dans tous ou certains actes de la vie quotidienne. Ses missions visent aussi bien à protéger la personne même du majeur, que ses intérêts patrimoniaux (gestion administrative, financière, patrimoniale, juridique...).

L'Udaf 73 peut être désignée subrogé tuteur ou curateur. Dans ce cadre, notre rôle consiste à contrôler les actes passés par le tuteur/curateur avec l'obligation de saisir le juge si nous constatons une faute ou une erreur dans la gestion du protecteur du majeur.

L'Udaf 73 exerce aussi les mesures suivantes :

- administrations ad hoc mineurs pénales et civiles qui consistent à représenter un mineur dans le cadre d'une procédure, lorsque les responsables légaux sont dans l'impossibilité de le faire ou lorsque les intérêts du mineur sont en opposition avec ceux de ses tuteurs légaux,
- administrations ad hoc mineurs non accompagnés qui concernent les mineurs entrés sur le territoire français sans représentant légal et relevant d'une procédure de demande d'asile,
- administrations ad hoc majeurs qui consistent à intervenir temporairement en se substituant au tuteur/curateur pour représenter ou assister le majeur dans une procédure ou un acte déterminé,
- les mesures de tutelles mineurs aux biens, prononcées pour diverses raisons, lorsque les représentants légaux ne peuvent assurer la gestion des biens du mineur jusqu'à sa majorité.

L'Udaf 73 assure aussi un service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF). Les proches ainsi désignés par le Juge des Tutelles bénéficient, comme l'énonce l'article L 215-4 du code de l'action sociale et des familles, à leur demande, d'une information et/ou d'un soutien technique dans l'exercice des mesures.

Ce service est gratuit pour les familles.

II. Organisation

A. Moyens matériels

L'Udaf 73 dispose de locaux adaptés à l'accueil du public, de véhicules de service, de matériel informatique à disposition des salariés ainsi que d'un logiciel métier « elips ». Les mandataires judiciaires sont équipés de téléphones portables.



Les moyens matériels sont adaptés, il reste cependant à améliorer :

- l'évaluation globale annuelle des besoins matériels,
- le niveau d'utilisation de ce matériel par les salariés,

Une procédure sera également à travailler en cas de problème technique relatif à ce matériel.

B. Moyens humains

Lors de l'accueil des nouveaux salariés, ils bénéficient d'une période d'intégration et de formation avec différents professionnels.



Cette procédure d'accueil reste à améliorer pour s'adapter aux besoins des différents professionnels accueillis.

Les professionnels sont ensuite formés de manière continue dans le cadre du Plan de formation annuel avec des formations collectives et/ou individuelles, l'analyse des Pratiques, le Co Développement pour les cadres...

Les mandataires judiciaires en CDI ont également comme obligation de suivre et valider une formation dans les deux ans qui suivent leur embauche, le Certificat National de Compétences MJPM.



Nous sommes confrontés à des difficultés de recrutement des professionnels.

Nous devons ainsi revoir notre politique de recrutement et lutter contre l'épuisement des professionnels qui pallient aux absences.

III. Fonctionnement

A. Définition et mise en œuvre



Les usagers de nos services sont rencontrés par les mandataires seuls, soit lors de rendez-vous dans nos locaux, soit lors de visites à domicile, ou dans des lieux autres lors de concertations ou synthèses partenariales. Des visites à domicile en binôme peuvent être effectuées à la demande du mandataire.

Des rencontres en lieu neutre peuvent également être organisées (Maison de Justice et du Droit, Maison Sociale du Département...).

Le service de la protection des majeurs est pluridisciplinaire et composé de : MJPM, secrétaires, juristes, comptables, cadres...



Un délégué à la protection des données personnelles veille également au respect de la RGPD (Règlement Générale sur la Protection des Données).

Un renforcement des procédures RGPD doit être travaillé pour se mettre en conformité.

Ces professionnels disposent de fiches de postes et de délégations internes et bancaires suivant leur domaine de compétences et leur niveau d'intervention.

Les services communiquent entre eux dans le cadre de réunions de service, réunions inter service, Comité de Direction (CODIR) et Comité Ressources Humaines (Comité RH).

Nous ne disposons pas de gestionnaire de patrimoine. Une commission de gestion de patrimoine interne a été instaurée afin de prendre des décisions collégiales concernant des situations patrimoniales complexes. Nous recourrons aussi à des gestionnaires de patrimoine indépendants pour les patrimoines importants.

B. Ouverture, vie et fin de la mesure de protection

Des fiches de bonnes pratiques ont été rédigées dans nos différents domaines d'intervention et accessibles à chacun sur le logiciel informatique.



Il manque une procédure lors des ouvertures de mesures pour l'affectation des nouvelles mesures. Dans la procédure existante pour les ouvertures de mesures, il manque des précisions concernant le délai pour la première visite rendue aux majeurs protégés et le délai de consultation du dossier au tribunal pour harmoniser les pratiques.

Tout au long de la gestion des mesures de protection, collaborent étroitement, mandataires et secrétaires dans la prise en charge du majeur protégé (échanges téléphoniques, suivi administratif..).



Il reste à harmoniser le suivi des échéances et les suivis de remboursements de soins (sécurité sociale et mutuelle), les secrétaires bénéficiant à ce jour de journées banalisées pour le rapprochement des frais de santé.



Le mandataire collabore également amplement avec les comptables pour le suivi des comptes, la préparation des comptes de gestion. Une procédure commune a été créée concernant les comptes de gestion annuels.

Les mandataires bénéficient de journées bloquées et consacrées aux mises à jour des budgets et au contrôle des comptes.

Afin de sécuriser les comptes des majeurs protégés, les salariés de nos services ne manipulent pas d'espèces.

Les paiements sont sécurisés avec des procédures internes, notamment une dissociation entre l'ordonnateur de la dépense, le valideur et le payeur.

C. Assurer la Continuité de service

Chaque mesure de protection donne lieu à la création d'un dossier individuel ; ce dossier est suivi par un mandataire référent, mais le mandataire désigné reste la personne morale Udaf. En cas d'absence du mandataire référent, les Responsables d'Unité/Antenne organisent le remplacement du mandataire absent.

En cas d'urgence et d'absence du mandataire référent, la présence de deux Mandataires de service chaque jour est assurée afin de pouvoir répondre au majeur protégé ou aux partenaires. Un roulement est assuré par tous les mandataires par site d'intervention.

Les mandataires judiciaires mettent à jour le suivi des personnes dans le logiciel métier. Ce suivi d'intervention permet en cas d'absence du mandataire référent de laisser des indications et consignes aux collègues pour permettre cette continuité de service.



Nous devons être vigilants, à la suite de l'instauration du télétravail, à un effectif présent sur site suffisant. Nous travaillons également sur la suppléance des absences courtes et une meilleure communication sur les absences.

IV. Définir la participation des usagers dans un contexte de contrainte

Les lois des années 2000 et, en particulier la Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, ont été fondatrices et structurantes pour tous les acteurs intervenant auprès des personnes vulnérables en mettant ces dernières au cœur des dispositifs et en insistant sur leur nécessaire participation aux mesures et aux projets qui les concernent.

Les objectifs sont :

- d'adapter l'accompagnement de la personne protégée et de répondre à un cadre juridique régissant l'exercice des mesures de protection,
- favoriser l'autonomie,
- permettre une communication individuelle et collective,
- établir un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué.

La participation des personnes protégées est par essence au cœur de la pratique professionnelle de tout mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Cette participation s'exerce à deux niveaux :

- les personnes sont actrices de leur propre mesure,
- les personnes participent au fonctionnement du service et à son amélioration.

A. Les personnes actrices de leur propre mesure

L'objectif est d'adapter l'accompagnement de la personne protégée et de répondre à un cadre juridique régissant l'exercice des mesures de protection en développant les points suivants :

- informer les personnes protégées de leurs droits et du cadre d'exercice de la mesure,
- co-construire avec les personnes protégées des conditions d'exercice personnalisées de la mesure,
- favoriser la participation des personnes à la gestion budgétaire et patrimoniale,
- prévenir et traiter les conflits.

1. Informer les personnes protégées de leurs droits, du contenu et du cadre d'exercice de la mesure

L'information des personnes sur leurs droits et sur le contenu et les conditions d'exercice de leur mesure est un élément essentiel de la participation.

Au moment de l'ouverture de la mesure, les informations à délivrer sont nombreuses et complexes (droits du majeur, rôle du mandataire, fonctionnement du service, droit au recours...). Les personnes risquent de ne pas les assimiler. En outre, elles peuvent avoir des difficultés de compréhension dont les professionnels doivent tenir compte.

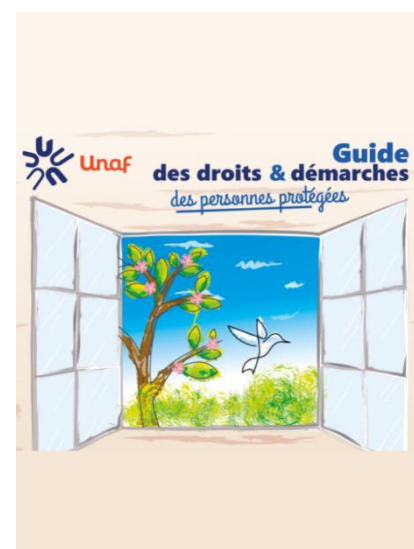
C'est pourquoi l'information des personnes protégées sur leurs droits s'inscrit d'une façon continue tout au long de l'exercice de la mesure de protection en tenant compte des changements ou nouvelles normes juridiques.

Dans ce cadre, et suite aux nouvelles dispositions de la loi du 23 mars 2019 portant sur la réforme de la justice, l'Udaf 73 a envoyé des courriers aux majeurs protégés sous tutelle pour les informer de la possibilité de voter, d'en faire usage personnellement ou par procuration, sous réserve d'être inscrit sur les listes électorales de sa commune de résidence.

2. La personnalisation de la mesure de protection

La personnalisation de l'exercice de la mesure implique la prise en compte des attentes des personnes par les professionnels.

L'orientation de l'exercice de la mesure est désormais formalisée par écrit dans le cadre du document individuel de protection des majeurs (DIPM), lequel fait l'objet d'un avenant chaque année.



3. Favoriser la participation des majeurs protégés à la gestion budgétaire et patrimoniale

La participation individuelle se met en œuvre dans le cadre des rencontres entre les professionnels et les personnes protégées :

- co-définir le budget avec les personnes protégées,
- co-définir avec les personnes protégées les orientations relatives à leur patrimoine,
- décider et réévaluer régulièrement avec les personnes protégées, dans une perspective de promotion de leur autonomie, des modalités de mise à disposition d'argent et de fréquence des versements,
- transmettre les relevés des comptes et les accompagner d'explications et d'échanges adaptés.

4. Prévenir et traiter les conflits

La participation suppose que les personnes protégées puissent exprimer leurs désaccords et soient entendues par les professionnels.

Il conviendra :



- **d'informer les personnes protégées des différentes modalités de recours amiables ou judiciaires, au moment de l'ouverture de la mesure et les leur rappeler notamment en cas de conflit,**
- **de faire figurer les modalités de recours amiables ou judiciaires dans la notice et/ou le règlement conformément aux dispositions légales,**
- **de définir, au sein du service, les procédures de médiation et de traitement des réclamations.**

B. Participation de la personne protégée au fonctionnement du service

Le second thème nous amène à réfléchir à la mise en place d'outils de participation.

Afin de développer la démarche participative, il est donc essentiel d'identifier les objectifs et le sens de cette participation.

1. Les objectifs

- Identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des personnes protégées, des professionnels du service, des proches et des partenaires.
- Améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et aux attentes des personnes.
- Reconnaître les personnes comme citoyens, car elles participent à la définition de l'intérêt général à l'échelle du service.
- Valoriser l'autonomie des personnes protégées en soutenant leurs potentialités et en renforçant leur estime.

2. Les formes de participation

L'Udaf 73 souhaite qu'une attention particulière soit apportée à l'expression et aux besoins des usagers, en étudiant les moyens les plus opportuns parmi les suivants :



- **la mise en place d'un questionnaire de satisfaction,**
- **la mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS) permettant l'expression directe des usagers,**
- **de tout autre outil de participation des majeurs protégés comme par exemple un édito ou un journal.**



Partie III

Les Liens Partenariaux du Service



I. Connaissance du partenariat sur le territoire

A. Quels sont les partenaires

Le travail avec les partenaires est essentiel dans l'exercice des mesures de protection.

Que ce soit au niveau de l'unité sociale ou de l'unité établissement, les partenaires avec lesquels nous travaillons sont nombreux.

Dans le secteur juridique, nous sommes en lien avec la justice, les métiers juridiques et de la sécurité, agents immobiliers, élus locaux, Préfecture...

Dans le secteur médico-social, nous sommes partenaires des structures d'accueil spécialisées, hôpitaux, infirmiers, services de soins, Maison des Réseaux de Santé...

Dans le domaine du logement, nous travaillons avec les bailleurs publics et privés, l'agence régionale de santé(ARS), les familles d'accueil, les fournisseurs d'énergie et de téléphonie...

Dans le secteur de l'aide à la vie sociale, nous sommes en lien avec les services d'aide à domicile, prestataires de repas, les services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), les service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), le Département, mais aussi les prestataires du quotidien comme les commerces, entreprises...

Nous sommes bien entendu aussi en lien avec tous les acteurs financiers comme les banques ainsi que les organismes prestataires de ressources (Caisse d'allocations familiales, Caisse primaire d'assurance maladie, complémentaire santé, etc.), la Banque de France...

Enfin, nous travaillons avec les familles/entourages des personnes suivies.



B. Repérage des partenaires

Les partenaires sont présents sur l'ensemble du territoire même s'ils diffèrent pour s'adapter aux spécificités des territoires ruraux ou urbains.

Mais il est parfois complexe de se retrouver dans tous les dispositifs proposés.



Il est nécessaire de travailler au regroupement des informations sur les partenaires.

Il peut aussi être difficile de connaître tous les partenaires intervenant dans une situation.

Les stages d'immersion dans les services partenaires, les dispositifs de communication permettent de mieux connaître ces partenaires, mais il est nécessaire de procéder à des mises à jour régulières pour la connaissance des missions de nos partenaires.

II. Modalités du partenariat

A. Formalisé

Certaines relations partenariales sont formalisées avec des conventions réciproques : convention avec le centre hospitalier spécialisé de Chambéry, les avocats, l'Accueil Savoie Handicap... Les conventions précisent les modes de relations dans l'intérêt de l'utilisateur et permettent une meilleure coordination des actions. Nous définissons « qui fait quoi » dans le parcours de l'utilisateur pour une prise en charge dans sa globalité.

Nous sommes aussi présents dans certaines instances et commissions comme les Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CAPEX), Comités Locaux de Santé Mentale, comité d'agrément et de retrait d'agrément des familles d'accueil des personnes âgées/personnes handicapées.

Enfin, la formalisation passe aussi par des temps d'échanges réguliers et institués notamment avec les Juges, la CAF, les bailleurs sociaux, etc.

B. Non formalisé

À côté de ce partenariat formalisé, il existe des relations moins formelles, mais tout aussi importantes, voire essentielles dans la prise en charge de l'usager. Il s'agit là de toutes les relations de proximité nouées par les professionnels avec les intervenants de divers horizons avec toutes les personnes qui gravitent autour du majeur protégé.

III. Partenariat et adaptation aux politiques publiques

A. Travail en réseau

« Seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin » peut résumer la nécessité du travail en réseau avec les partenaires. Il n'est pas possible de rester seul dans l'accompagnement d'un usager, la relation partenariale facilite les échanges et aide à rompre l'isolement de l'usager et du professionnel.

La plupart de nos partenaires sont en demande de cette relation privilégiée pour avoir une vision pluridisciplinaire.

Cependant, il peut être parfois difficile de mobiliser les partenaires autour d'une situation du fait d'un désengagement ou d'une méconnaissance des missions de chacun et en particulier celle du mandataire judiciaire.



Notre effort doit porter sur la diffusion d'informations sur les mesures de protection afin que chacun comprenne qu'une personne ne se réduit pas à sa mesure et peut dans un objectif d'autonomie solliciter les partenaires comme les assistantes sociales de secteur, la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), etc.

Le rôle des partenaires autour de l'usager est important pour faire vivre ce réseau autour de la personne d'autant plus si la mesure de protection est destinée à prendre fin du fait d'une autonomie retrouvée.

Les difficultés structurelles comme le manque de structures spécialisées d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes ou atteintes de troubles psychiques, les tensions liées à la fermeture de lits en psychiatrie ou encore la crise des métiers de l'aide à domicile, ont mis à mal la coopération avec nos partenaires.

La communication sur les difficultés de chacun permet un partage d'information pour tenter de trouver des solutions et d'éviter « la patate chaude » et les tensions entre professionnels. Il est également nécessaire de rappeler régulièrement que la mesure de protection n'est pas à elle seule le remède pour rétablir une situation, elle en est un moyen au même titre que les autres.

On ne peut pas évoquer la coopération sans évoquer le partage des informations. Le mandataire judiciaire suit une formation et prête un serment aux termes duquel il est assujéti à un secret professionnel. La question du partage des informations est alors délicate, seul le nécessaire doit être partagé avec les partenaires. L'accord du majeur protégé est recherché pour tout partage d'information.

B. Renforcement du partenariat

Il est alors indispensable d'œuvrer d'une part pour un renforcement du partenariat afin de mieux faire connaître nos missions, mieux connaître celles des partenaires afin d'être plus efficace et efficient dans les accompagnements.



Cela passe par des présentations régulières auprès des partenaires, une communication externe à travailler afin de diffuser plus largement les informations.

La sectorisation unité sociale/unité établissement est un atout dans le renforcement du partenariat.

D'autre part, l'enjeu est d'inscrire ces relations dans le temps pour éviter le désengagement des partenaires et favoriser la complémentarité des actions dans les situations les plus complexes.

L'évolution des publics accueillis nécessite plus que jamais cette vision interdisciplinaire ainsi qu'une analyse plus fine pour définir des accompagnements plus personnalisés en fonction des besoins des usagers. Les politiques publiques changent et nécessitent une adaptation constante des services et des professionnels. Le public aujourd'hui observé subit de plein fouet l'isolement.

C. Relations particulières : juges, financeurs

Il existe des relations particulières avec nos donneurs d'ordre que sont les Juges des Tutelles et nos financeurs. Les relations peuvent être parfois complexes du fait des délais à tenir, de la remise en cause du travail fait, de l'absence de solution rapide trouvée. La fluidité des relations avec nos donneurs d'ordre est d'autant plus importante qu'elle permet de connaître les difficultés rencontrées et d'adapter les positionnements et les moyens si nécessaire.



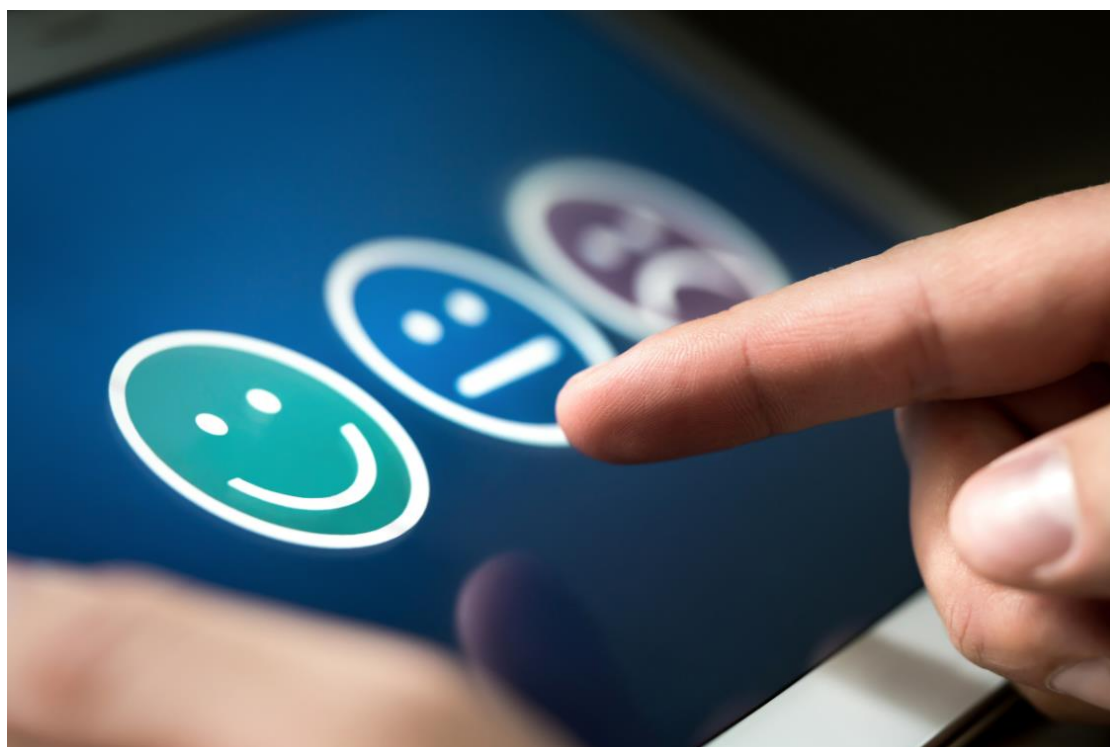
Nous avons à renforcer cette coopération qui existe déjà et prend la forme d'une réunion annuelle avec les juges et les financeurs.



Partie IV

Renforcer

la Démarche Qualité et la Gestion des Risques



I. Historique de la démarche Qualité et de l'évaluation à l'Udaf 73

La loi du 5 mars 2007 a intégré les services de protection juridique des majeurs dans le champ du secteur social et médico-social en soumettant ces services à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Comme tous les autres services, le SPM est depuis lors soumis à une obligation d'évaluation interne et externe. Il est nécessaire de procéder à une évaluation des activités et des prestations délivrées. Ces évaluations ont eu lieu tous les 5 ans (2015 et 2020) pour les évaluations internes et tous les 7 ans pour les évaluations externes (une seule évaluation en 2017).



Plutôt conçue comme une recherche des preuves présentes dans le logiciel métier de la réalité des démarches en cours, l'évaluation de 2015 n'a pas permis de travailler dans le cadre d'une démarche réellement participative permettant de dégager des objectifs communs.



Par la suite, pour l'évaluation externe de 2017, une démarche très participative a été mise en place aboutissant à une dispersion du travail des salariés autour des notions centrées sur les enjeux de la loi de 2002-2, alors même que les contraintes liées à l'exercice des mesures allaient croissant. Un décalage s'est donc fait jour entre la réalité et la démarche qualité.



Enfin la démarche suivie fin 2019 a permis à la fois d'associer les salariés et de les faire travailler autour de leurs réalités de travail, et de déterminer de grands axes de travail : la rédaction du présent projet de service d'une part et le recueil et l'accompagnement de la parole des usagers d'autre part.



Le confinement de 2020 et la crise sanitaire en général ont fait voler en éclats le planning de réalisation de ces actions et en 2021 est intervenue la réforme du cadre de l'évaluation, poursuivi en 2022 à travers la publication d'un nouveau référentiel, d'un nouveau manuel et de nouvelles formes d'évaluation.

Sur le plan de la philosophie de la démarche qualité, les travaux qui ont eu lieu au fil des années, ainsi que le renforcement de la formation des mandataires ont permis de développer un esprit d'ouverture, de respect et d'écoute des volontés des usagers, malgré la contrainte propre au cadre des mesures de protection.

Néanmoins, de grandes questions restent posées à chaque accompagnement :

Comment faire adhérer l'utilisateur à une mesure qui pour lui est une contrainte ?

Comment concilier l'action souveraine de protection des juges et le respect de la volonté de la personne ?

Comment garantir les limites du mandat et la satisfaction des partenaires et de l'entourage ?

Comment rétablir de façon pérenne l'autonomie de la personne dans un contexte de crise généralisée ?



Étant donné que pour chaque majeur protégé la réponse sera différente, le service souhaite porter son action en faveur de la qualité autour des questions de posture professionnelle, ce qui semble en adéquation avec la nouvelle formule de l'évaluation.

II. Le lien entre l'évaluation et le renouvellement de l'autorisation d'exercer

L'autorisation administrative du service de protection des majeurs SPM de l'Udaf 73 étant intervenu en novembre 2009, l'établissement se retrouve dans la situation où une évaluation est réglementairement attendue dans l'année 2023.



Une demande de report de l'évaluation est en cours d'instruction à la direction départementale afin que cette dernière ait lieu en 2024.

III. Le nouveau paradigme de l'évaluation

Le nouveau régime de l'évaluation abandonnant les notions d'évaluation interne et externe, se traduit concrètement par la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation totalement renouvelée aussi bien sur le fond que sur la forme :

Le référentiel d'évaluation de la qualité porte quatre valeurs fondamentales :

1. Le pouvoir d'agir de la personne
2. Le respect des droits fondamentaux
3. L'approche inclusive des accompagnements
4. La réflexion éthique des professionnels

Il vise à interroger les pratiques à travers une approche globale, incluant le regard de la personne accompagnée, à partir d'un référentiel commun à tous les établissements sociaux et médico-sociaux.

Il est structuré en 3 chapitres différents :

- la personne accompagnée,
- les professionnels,
- l'établissement social et médico-social.

Le référentiel comporte 42 objectifs et 157 critères, dont 18 critères objectifs, chaque chapitre nécessitant une méthode d'évaluation particulière :

- l'accompagné traceur pour la personne accompagnée
- le traceur ciblé pour les professionnels
- l'audit système pour l'établissement social et médico-social.

Ces trois méthodes sont mises en œuvre par l'équipe d'évaluation lors de sa visite de l'établissement, donnant lieu à une cotation saisie en ligne sur SYNAE.

Suite à la visite, un rapport d'évaluation est transmis à l'établissement, qui peut y répondre et l'établissement doit établir un plan d'actions d'amélioration dont il rend compte à travers son rapport d'activité annuel.

Cependant, compte tenu des spécificités de la mission des services de mandataires judiciaires et du caractère très généraliste des fiches du référentiel, le réseau UNAF/UDAF a souhaité produire un manuel adapté.



L'Udaf 73 souhaite faire réseau avec les autres Udaf autour de cette approche.

IV. Le développement de la gestion des risques et le développement durable

Au-delà de la nouvelle approche et compte tenu de cette dernière, l'Udaf 73 et les services de protection des majeurs doivent dans l'avenir développer une gestion des risques adaptée à leur métier.

Que ce soit dans le domaine des risques financiers, juridiques ou humains il est nécessaire d'adapter à l'Udaf 73, une démarche de gestion des risques visant à les identifier, à les évaluer et à les réduire.

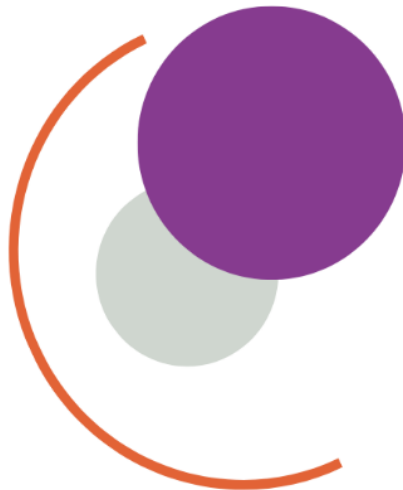


Cela passe en premier lieu par la formation de l'encadrement, puis par la mise en œuvre d'outils d'accompagnement.

Travailler à la dématérialisation, à l'impact des mobilités et à la rénovation du bâtiment

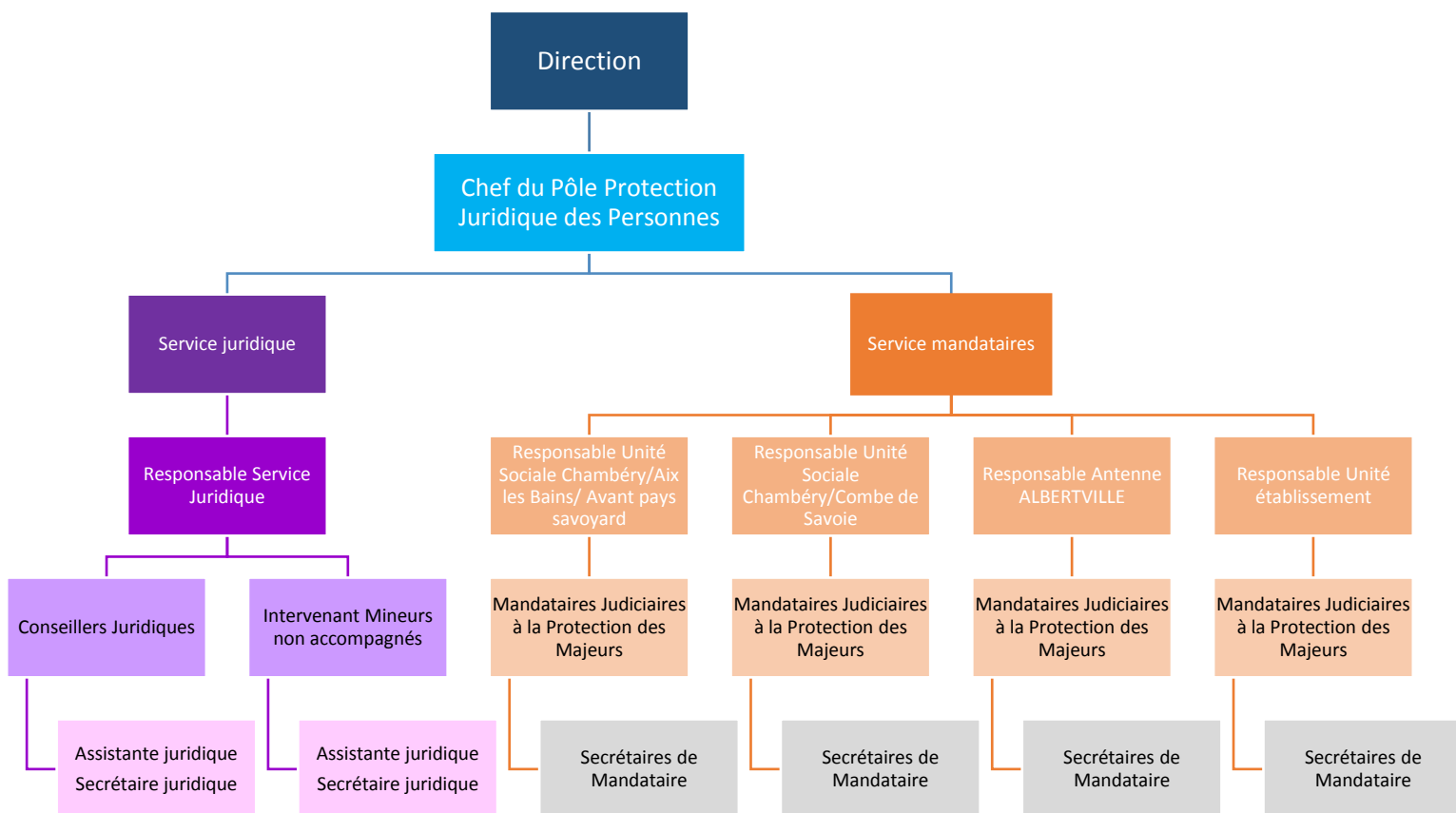
Annexes

- Organigramme simplifié du service de la Protection des Majeurs
 - Axes de travail
 - Charte des droits et libertés
-





ORGANIGRAMME SIMPLIFIE



AXE 1 : Améliorer la cohésion et la communication

| PROCESSUS | OBJECTIF | PISTE D'AMÉLIORATION | ÉCHÉANCIER |
|---|--|--|----------------------------------|
| Développer la cohésion au sein de l'association | Connaitre l'histoire de l'UDAF 73 | Compiler un historique de l'association et le diffuser | 2025 |
| | Travailler lien professionnels et conseil d'administration | Renouveler le séminaire administrateurs/professionnels en l'ouvrant aux intervenants de terrain | septembre 2023, rythme à définir |
| | Permettre les échanges de connaissance entre services | Organiser une rencontre annuelle des professionnels de l'Udaf 73 | juin 23 |
| Formaliser une démarche autour de l'éthique | Définir les pratiques en matière de confidentialité et de partage de l'information | Travailler autour des informations strictement nécessaires à la mission | 2024 |
| | Faire émerger les questionnements éthiques | Vadémécum interne sur les questions éthiques | 1er janvier 2024 |
| Faire connaître et reconnaître le travail des professionnels et des associations familiales | Développer nos moyens de communication | Utiliser et développer le site internet, conforter le travail sur la page web, initier des rencontres avec les politiques et les partenaires institutionnels | 2022-2027 |



AXE 2 : Travailler sur l'offre de service aux usagers

| PROCESSUS | OBJECTIF | PISTE D'AMÉLIORATION | ÉCHÉANCIER |
|---|---|--|------------|
| Améliorer les moyens humains et matériels | Améliorer l'évaluation globale des besoins matériels | Établir des procédures autour des problèmes techniques | 2024 |
| | Recruter, former, accompagner, fidéliser | Formaliser une procédure d'accueil commune à l'Institution et aux services | 2022-2027 |
| | Lutte contre l'épuisement professionnel | Travailler en lien avec le CSE sur la prévention des risques | 2022-2027 |
| | Assurer la continuité de service | Retravailler les procédures en cas d'absence | 2023 |
| Encadrer l'ouverture et la vie de la mesure | Travailler sur la répartition de la charge de travail | Établir une procédure d'affectation des mesures | 2023 |
| | Harmoniser les délais et les pratiques | Établir un délai raisonnable pour la 1ère visite et la consultation du dossier au Tribunal | 2023 |
| | Harmoniser le suivi des échéances | Améliorer le suivi des frais de santé | 2023 |
| Renforcer et formaliser la gestion budgétaire | Évaluer l'impact des journées banalisées | Mettre en œuvre un groupe de travail | 2024 |
| | Améliorer le rendu des comptes gestion | Établir une procédure commune des documents à fournir avec les RAG | 2024 |
| | Renforcer les liens avec la comptabilité | Mettre en place des réunions régulières, rythme à définir | 2022-2027 |
| Développer les possibilités du logiciel | Consolider le passage à la nouvelle version et à la nouvelle infrastructure | Mettre en place un référent interne au service | 2023 |
| | Développer de nouvelles fonctionnalités en lien avec RESUS et ONYX | Développer les fonctionnalités permettant de réaliser l'inventaire | 2024-2027 |
| | Moderniser les liens du logiciel et de la GED en prenant en compte la question des espaces personnels | Établir les constats et un plan d'action avec ONYX | 2022-2027 |
| Favoriser la participation des usagers | Favoriser l'information | Mettre à jour le livret d'accueil | 2023 |
| | Co construire avec le majeur les conditions d'exercice personnalisé de la mesure | Contrôler la réalisation des DIPM | 2022-2027 |
| | Travailler autour des bons vecteurs de participation des usagers | Mettre en œuvre un questionnaire de satisfaction, organiser la mise en place d'un CVS | 2024 |



AXE 3 : Renforcer les relations avec les partenaires

| PROCESSUS | OBJECTIF | PISTE D'AMÉLIORATION | ÉCHÉANCIER |
|---|---|--|------------|
| Améliorer la communication externe du service | Communiquer autour du mandat et des limites de la mission | Créer de nouveaux outils de communication/recenser ceux existants | 2022-2027 |
| Mobiliser les partenaires | Créer des espaces d'échanges interdisciplinaires | Communiquer sur nos difficultés pour recueillir l'engagement des partenaires | 2022-2027 |
| | Inscrire les relations dans le temps | Recourir plus systématiquement aux conventions | 2022-2027 |
| Maintenir les relations avec les donneurs d'ordre (juges et financeurs) | Développer les relations de proximité | Maintenir et pérenniser les réunions annuelles | 2022-2027 |
| | Communiquer autour des situations complexes | Informier systématiquement le Juge des situations complexes | 2022-2027 |



AXE 4 : Développer la démarche qualité dans le cadre d'un développement soutenable

| PROCESSUS | OBJECTIF | PISTE D'AMÉLIORATION | ÉCHÉANCIER |
|--|---|--|------------|
| Développer la démarche qualité | Renforcer les pratiques d'auto évaluation et d'amélioration continue | Préparer la visite d'évaluation externe | 2024 |
| Entrer dans une dynamique de développement soutenable (durable?) | Optimiser l'ensemble des processus de travail en vue de diminuer les consommations matérielles | Mise en œuvre du décret Tertiaire | 2027 |
| | Réfléchir et anticiper sur de nouvelles organisations de travail vertueuses par rapport au climat mais conservant le lien à l'utilisateur | Faire une évaluation des usages actuels et sur le lien créé à travers le numérique | 2027 |
| Initier une gestion des risques | Renforcer la protection des salariés face à l'agressivité et la violence | Former le personnel et les nouveaux arrivés | 2024-2027 |
| | Développer une culture commune autour des risques | Former l'ensemble des cadres autour de la gestion des risques | 2024-2027 |

Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée

1. **RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET DES DROITS CIVIQUES** : la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne. Chaque personne protégée a le droit de voter.
2. **NON-DISCRIMINATION** : personne ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de son âge, de son handicap, de sa grossesse, de son apparence physique, de son origine, de sa nation, de son nom, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de ses opinions politiques ou de sa religion, lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.
3. **RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTÉGRITÉ** : chacun a le droit au respect de sa dignité, de son intégrité et de son intimité. Seule la personne peut ouvrir ses courriers privés. Les courriers administratifs qui concernent sa mesure de protection sont mis à sa disposition par son mandataire.
4. **LIBERTÉ DES RELATIONS PERSONNELLES** : la personne a le droit d'entretenir des relations avec sa famille et ses proches et a aussi le droit de recevoir des visites, sauf décision contraire du juge, en cas de difficulté.
5. **DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX** : dans l'exercice de la mesure de protection, le mandataire tient compte du rôle de la famille et des proches, si la personne le souhaite. En cas de difficulté, le juge peut être saisi.
6. **DROIT À L'INFORMATION** : la personne a droit à une information claire, compréhensible, adaptée et accessible sur tout ce qui concerne sa mesure de protection et les modalités d'intervention de son mandataire. La personne doit être informée de l'ensemble de ses droits.
7. **DROIT À L'AUTONOMIE** : pour tous les actes qui impliquent un consentement strictement personnel (actes relatifs à son enfant...) la personne prend seule ses décisions. Si son état de santé le permet, la personne conserve sa liberté d'agir pour tous les autres actes relatifs à sa vie personnelle. Sauf décision contraire du juge, la personne choisit son lieu de résidence.
8. **DROIT À LA PROTECTION DU LOGEMENT ET DES OBJETS PERSONNELS** : le ou les logements de la personne et ses meubles sont conservés à sa disposition aussi longtemps que possible. Il en va de même de ses objets personnels ou ceux liés à des soins ou un handicap
9. **CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE** : l'avis de la personne doit être recherché. Elle doit disposer d'informations claires et adaptées pour pouvoir prendre des décisions. La personne doit participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de son document individuel de protection.
10. **DROIT À UNE INTERVENTION PERSONNALISÉE** : la personne a droit à ce que sa mesure soit adaptée à sa situation, pour favoriser son autonomie et son inclusion. Le mandataire doit évaluer régulièrement la situation de la personne pour adapter la mesure de protection à ses besoins.
11. **DROIT À L'ACCÈS AUX SOINS** : la personne a droit à des soins adaptés à son état de santé.
12. **PROTECTION DES BIENS DANS L'INTÉRÊT EXCLUSIF DE LA PERSONNE** : la protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne, dans son intérêt exclusif, de façon prudente. Sauf si la personne ou si le juge s'y oppose, les comptes bancaires ou les livrets à son nom sont maintenus. Toutes les dépenses et les encaissements sont réalisés sur des comptes ouverts au nom de la personne. Tous les intérêts ou autres avantages issus de ces comptes reviennent exclusivement à la personne.
13. **CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS** : la personne et sa famille ont droit au respect de la confidentialité des informations qui les concernent.



Unaf • Udaf • Uraf



AIX LES BAINS

UDAF DE LA SAVOIE
Site de CHAMBERY
28 Place du Forum - CS40948
Les Hauts de Chambéry
73009 CHAMBERY Cedex
Tél. : 04.79.70.01.01



CHAMBERY

UDAF DE LA SAVOIE
Site d'ALBERTVILLE
36 Avenue de Chasseurs alpins
73200 ALBERTVILLE Cedex
Tél. : 04.79.31.15.00



CHAMBERY

www.udaf73.fr


Udaf
Savoie
UNIS POUR LES FAMILLES