

# PROJET DE SERVICE

2021 - 2026

Version : 29 JANVIER 2021  
Créé par : AT70SMJPM





## PRÉAMBULE

### LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE

L'élaboration du projet de service, et son actualisation, visent à présenter les grands axes de l'organisation ainsi que l'ensemble des actions et des engagements en termes d'accompagnement, de l'association tutélaire AT70.

- Il s'enracine dans l'histoire de l'association, ses valeurs fondamentales et une identité qui s'enrichit à chaque étape de sa construction,
- Il permet de décliner des grands principes d'accompagnement, traduits dans un ensemble de processus et de procédures,
- Il permet à chacun de situer sa place et son rôle, dans un ensemble organisé et dynamisé,
- Il situe enfin l'association dans son environnement et sa dimension partenariale.

Son élaboration répond à la nécessité de revisiter à intervalles réguliers le dispositif, afin de mesurer l'écart entre l'évolution des besoins des personnes protégées et la pertinence des réponses apportées, aux niveaux institutionnels, structurels et opérationnels de l'AT70.

Il est aussi un outil pour fédérer tous les acteurs du service autour d'un projet commun.

Le présent projet de service actualisé a été adopté par le Conseil d'administration lors de sa réunion du **29 avril 2021**, après présentation à la Délégation du personnel.

Il se veut un moyen de communication vis-à-vis des personnes protégées, de leurs familles ainsi que des

partenaires de l'association dans l'exercice de sa mission.

Il décrit le dispositif tel qu'il se présente aujourd'hui et fait apparaître à terme les évolutions possibles. Ce projet de service est le fruit d'une pratique et d'une réflexion commune à l'ensemble des acteurs de l'AT70 à travers des groupes de travail auxquels ont participé direction, administrateurs, mandataires judiciaires à la protection des majeurs et personnel administratif. Il intègre en annexe le compte rendu du groupe d'expression des usagers que l'association compte continuer d'animer à un rythme semestriel ou annuel.

Le projet de service associe les exigences de développement stratégique de la structure avec la nécessité d'offrir une intervention de qualité et de proximité. Il doit permettre à l'association d'adapter ses potentialités aux évolutions futures du secteur des mesures de protection juridiques.

Cette analyse sur ce que nous sommes aujourd'hui et sur ce que nous nous attachons à devenir est un moment « clé » de notre évolution. L'idée forte qui structure ce projet de service est « la mise en œuvre des droits des personnes majeures protégées dans le respect de leur autonomie ». Il est placé sous le signe de l'amélioration continue du service rendu et de l'optimisation du fonctionnement de l'AT70, engagés depuis sa création, dans une volonté d'offrir simultanément une intervention de proximité, un soutien adapté aux situations singulières, un accompagnement de qualité.

# SOMMAIRE

## LE CADRE D'INTERVENTION \_ P4

### A. LES MISSIONS DU SERVICE

1. OBJET ET HABILITATION DE L'A.T 70
2. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

### B/ L'IDENTITÉ INSTITUTIONNELLE ET LES VALEURS ASSOCIATIVES

## LES MODES D'INTERVENTION \_ P7

### A. L'OFFRE DE SERVICE

### B. LES PERSONNES PROTÉGÉES, BÉNÉFICIAIRES DES MESURES DE PROTECTION

1. PRÉSENTATION DES PERSONNES PROTÉGÉES SUIVIES À L'AT70
2. LES DROITS ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES

### C. L'ACCOMPAGNEMENT TUTÉLAIRE

1. L'ACCUEIL ET LES VISITES À DOMICILE
2. LES ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES ET LE RÉSEAU DES PARTENAIRES

### D. L'ACTIVITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

## LES MOYENS ET L'ORGANISATION \_ P15

### A. LES RESSOURCES HUMAINES

1. LES COMPÉTENCES MOBILISÉES
2. LES ACTEURS ET LES PLACES

### B. LA GESTION

## LES AXES STRATÉGIQUES D'ÉVOLUTION \_ P18

AXE STRATÉGIQUE N° 1 : Renforcer l'autonomie des personnes

AXE STRATÉGIQUE N° 2 : Favoriser la participation des personnes

AXE STRATÉGIQUE N° 3 : Améliorer l'organisation du travail  
administratif

AXE STRATÉGIQUE N° 4 : Optimiser la gestion patrimoniale

AXE STRATÉGIQUE N° 5 : Mieux faire connaître l'AT 70

AXE STRATÉGIQUE N° 6 : S'équiper et utiliser les nouvelles  
technologies

## CONCLUSION \_ P21

# 01

## LE CADRE D'INTERVENTION

### A. LES MISSIONS DU SERVICE

#### 1. UN PEU D'HISTOIRE ...

L'Association Tutélaire 70 (AT 70) a été créée en **1982** dans le cadre d'une déconcentration de l'association régionale de Franche Comté (ATI FRANCHE COMTE)

Les nouveaux statuts ont été approuvés par l'UNAPEI par courrier en date du **19 MARS 1982** faisant suite à une décision du Conseil d'Administration de l'UNAPEI du 14 mars 1982.

La première réunion de travail de l'AT 70 a lieu le **29 JANVIER 1982** au siège de l'ADAPEI.

Cette réunion se fait avec le soutien technique de salariés de l'ADAPEI le directeur adjoint de l'ADAPEI et le directeur du foyer des grillons.

Les statuts sont relus et la cotisation est fixée à 30 f pour l'année 1982 ; des locaux sont demandés à la municipalité de Vesoul et une subvention est sollicitée auprès du conseil général de la Haute Saône.

Un exemplaire du guide tutélaire est remis aux membres : 15 mesures sont gérées par l'association (constat : 155 adultes accompagnés par l'ADAPEI dans ses établissements sont sans protection).

L'association tutélaire réalise deux conseils d'administration par an et une assemblée générale. La mesure est prononcée dès que les enfants deviennent majeurs, elle est assurée en priorité par les parents en fonction de leur âge et de leur santé.

Le service se professionnalise en **2003**, avec l'embauche initiale de 3 salariés et gère environ 450 mesures en 2010. Un premier déménagement a lieu pour intégrer dans la même zone géographique des bureaux plus adaptés.

L'association est agréée en **2010**, elle accompagne en **2020**, 707 personnes fragiles et vulnérables et emploie 24 salariés.

#### 2. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Les mesures mises en œuvre par l'A.T. 70 sont des mesures de protection juridique des majeurs. Créées à partir de la Loi du 3 janvier 1968, les missions de l'association se sont progressivement transformées avec les textes successifs du secteur.

Conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le service devient Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (SMJPM).

- Les mandataires doivent se former et obtenir un Certificat National de Compétences,
- La mesure est recentrée sur les personnes atteintes d'une altération médicalement constatée elle intègre le fait que la mesure s'intéresse non seulement aux biens mais aussi à la protection de la personne,
- Le système de financement est modifié
- La mesure de protection s'articule autour de 3 principes fondamentaux : NÉCESSITÉ, SUBSIDIARITÉ, PROPORTIONNALITÉ, et la visée de l'autonomie est instaurée dans le préambule de la loi.

Le Service a aussi vocation à respecter les obligations d'un service social et médico-social en application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui a pour finalité de replacer les usagers au cœur du dispositif :

Affirmer et promouvoir les droits des bénéficiaires et de leurs proches en définissant les droits et libertés individuels des usagers du secteur social et médico-social.

Soumettre tous les établissements et services à une procédure d'évaluation en instaurant une évaluation externe tous les 7 ans et une auto-évaluation tous les 5 ans.

Respecter la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Mettre en place un projet individuel d'accompagnement

Respecter la charte des droits et libertés des usagers

Mettre en place un livret d'accueil, un règlement de fonctionnement et une forme de participation des usagers

## B. L'IDENTITÉ INSTITUTIONNELLE ET LES VALEURS

L'AT 70 a souhaité dès sa création s'inscrire dans l'exercice des mesures de protection dans le but de prendre soin des personnes dont la protection lui a été confiée par un magistrat du tribunal d'instance et de proximité.

Elle a également apporté son aide aux familles pour les informer, les conseiller, dans le domaine de la protection juridique.



Elle adhère aux valeurs qui fondent les principes de la charte des droits et libertés de la personne protégée, notamment :

Protéger et accompagner les personnes dans le respect de leur choix et sans les isoler

Maintenir ou développer leur autonomie

Promouvoir leurs droits et prendre en compte les désirs exprimés.

Défendre les droits, l'égalité des chances et la dignité des personnes protégées

Défendre le dynamisme associatif, le bénévolat

Développer la bienveillance et la bientraitance entre tous les acteurs de l'AT 70 : bénévoles, professionnels, majeurs protégés et familles

Rechercher en permanence et par tous les moyens l'avis des personnes protégées

L'AT70 a su au fil du temps, organiser et participer à la gestion de services nécessaires pour atteindre ces buts, et depuis 38 ans, elle accomplit sa mission dans le respect de ces principes. Les professionnels employés par le service respectent en outre des impératifs déontologique (les délégués responsables du suivi des mesures ont d'ailleurs prêté serment).

Ces règles sont :



Maintenir en permanence ses connaissances et ses compétences au niveau requis par l'évolution réglementaire, financière, économique



Informier rigoureusement les personnes protégées de ses droits



Agir avec loyauté, compétence, diligence et indépendance au mieux des intérêts des majeurs protégés



Respecter les dispositions réglementaires et les faire respecter par les partenaires



Favoriser le travail en partenariat et d'équipe



Analyser la situation globalement et prendre en considération le vécu, les objectifs et les besoins du majeur protégé afin de formuler son projet de vie



Rendre compte, solliciter, alerter les autorités judiciaires et administratives chaque fois que la situation le justifie.



Respecter la confidentialité des informations



Veiller à ne pas se placer en situation de conflits d'intérêt



Favoriser une relation horizontale avec la personne protégée basée sur l'écoute et la confiance

# 02

## LES MODES D'INTERVENTION

### A. L'OFFRE DE SERVICE

La loi du 05 mars 2007 édicte des principes incontournables qui guident à la fois le choix de mesure par le juge des contentieux de la protection et l'action du mandataire AT 70 et de ses délégués.

*La défense de l'intérêt des personnes et la promotion de leur autonomie, la subsidiarité, la nécessité, la proportionnalité, la primauté de la famille.*

L'offre de service du SMJPM AT70 est construite sur la base de ces principes légaux et se définit par rapport aux missions confiées par les juges des contentieux de la protection du département de la Haute-Saône.

C'est le juge qui choisit le mandataire, par exemple le SMJPM AT70, et qui définit le cadre de sa mission. En fonction du type de mesure, et de la manière dont le juge les décline, les missions confiées au service varient.

L'AT 70 est essentiellement mandatée par le tribunal judiciaire de VESOUL et la chambre de proximité de ce tribunal à LURE.

**A)** Missions d'assistance et de conseil confiées au titre de l'article 467 du code civil dans l'exercice de la curatelle, missions de subrogé curateur dans le cadre d'une curatelle ou d'une curatelle renforcée, ou de subrogé tuteur dans le cadre d'une tutelle, confiées au titre de l'article 454 du même code. Ces missions peuvent porter seulement sur la protection des biens ou la protection de la personne

**B)** Missions de représentation confiées au titre de l'article 473 du même code dans l'exercice de la tutelle. Ces missions peuvent porter seulement sur la protection des biens ou la protection de la personne

**C)** Missions d'assistance et de perception des revenus de la personne protégée confiées au titre de l'article 472 du même code dans l'exercice de la curatelle renforcée, missions de gestion des prestations sociales de la personne protégée et d'action éducative confiées au titre de l'article 495-7 du même code dans l'exercice de la mesure d'accompagnement judiciaire, ou missions de gestion du patrimoine confiées au titre de l'article 437 du même code dans l'exécution d'un mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice. Ces missions peuvent porter seulement sur la protection des biens ou la protection de la personne ;

### LA TUTELLE

Une personne protégée par une tutelle prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. Elle accomplit seule certains actes dits «strictement personnels» (comme la déclaration de naissance d'un enfant).

Elle choisit notamment son lieu de résidence et a le droit d'entretenir librement des relations personnelles. Le juge statue en cas de difficulté.

Le tuteur peut prendre les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que, du fait de son comportement, le majeur ferait courir à lui-même, à son entourage voire plus largement, à la société. Il en informe le juge.

En règle générale :

- Le tuteur peut effectuer seul les actes d'administration (par exemple : effectuer des travaux d'entretiens dans son logement),
- C'est le conseil de famille, s'il a été constitué, ou à défaut le juge, qui peut seul autoriser les actes de disposition (par exemple : vendre un appartement).

Le majeur sous tutelle peut faire seul son testament avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Il peut le révoquer seul.

Le majeur en tutelle peut faire des donations en étant assisté ou représenté par le tuteur, avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

### **LA CURATELLE**

La curatelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts, grâce à un curateur qui l'assiste ou le contrôle dans les actes de la vie civile.

En règle générale, le majeur en curatelle peut accomplir seul les actes d'administration (par exemple effectuer des travaux d'entretiens dans son logement, effectuer les démarches courantes comme la déclaration de ressources aux impôts...).

Il doit obtenir l'assistance du curateur, ou à défaut l'autorisation du juge, pour accomplir les actes de disposition (par exemple : vendre un appartement).

Il peut rédiger un testament seul, et peut faire des donations avec l'assistance de son curateur.

Le juge peut demander un régime de curatelle renforcée : le curateur perçoit alors les revenus de la personne protégée, règle les dépenses de celle-ci auprès des tiers, et lui reverse l'excédent.

### **LA SAUVEGARDE DE JUSTICE AVEC MANDAT SPÉCIAL**

La mise sous sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique temporaire (un an maximum renouvelable une seule fois) destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'a plus la capacité de le faire seule.

Le majeur placé sous sauvegarde de justice conserve sa capacité et donc l'exercice de ses droits.

Le juge peut désigner un ou plusieurs mandataires spéciaux pour accomplir un ou plusieurs actes déterminés rendus nécessaires par la gestion du patrimoine de la personne protégée, y compris des actes de disposition (par exemple : vente d'un bien immobilier), ou pour protéger sa personne.

Sous sauvegarde de justice, une personne conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile, sauf ceux confiés au mandataire spécial, s'il a été nommé.

La mesure permet au majeur de contester des actes contraires à ses intérêts qu'il aurait passés alors qu'il était sous le régime de sauvegarde de justice.

### **LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE**

Mise en place avec la Loi de 2007, la MAJ n'est prononcée qu'après un échec d'une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé. Cette mesure ne s'applique que pour la gestion des prestations sociales. Pour sa mise en œuvre, il n'est pas nécessaire qu'une altération des facultés soit médicalement constatée et aucune mesure de protection préalable ne doit exister. Le dépôt de la requête ne peut émaner que du Procureur de la République. Cette mesure ne peut être prononcée que pour 2 ans maximum, renouvelable une fois.

De la saisine du juge des contentieux de la protection, au contrôle de l'exécution de la mesure, la loi encadre strictement l'activité du SMJPM AT 70 :

- Saisine du juge des contentieux de la protection (JCP) par les requérants habilités (famille, conjoint)
- A défaut saisine via le procureur (signalement par tout tiers, si c'est un intervenant social nécessité d'un rapport social)
- Certificat d'un médecin inscrit sur une liste auprès du Procureur
  - Audition par le juge de la personne à protéger en présence des requérants Prononcé de la mesure et désignation du mandataire

Mesure limitée dans le temps et qui doit être renouvelée si elle continue d'être nécessaire. (5 ans sauf exception)

- Contrôle et suivi par le juge, requêtes et information tout au long de l'exécution du mandat, mainlevée possible à tout moment si la situation évolue
- Contrôle des comptes de gestion par le directeur de greffe (=>2023 max), le subrogé ou un professionnel du chiffre

L'Association Tutélaire de Haute-Saône développe depuis 2017 un service complémentaire : l'ISTF

La loi du 5 mars 2007 a réaffirmé le principe de priorité familiale. Ainsi, les mesures de protection juridique des majeurs doivent être prioritairement confiées à un membre de la famille ou à un proche, chaque fois que c'est possible (art. 449 du code civil).

Afin de favoriser cette priorité familiale, l'art. L 215-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF) prévoit que les personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection en application de l'art. 449 du code civil, peuvent bénéficier d'une information ou d'un soutien technique.

Le Service ISTF de l'AT 70 possède son propre projet de service, où il est notamment rappelé que :

*L'information et le soutien aux tuteurs familiaux sont délivrés uniquement à la demande des personnes qui le souhaitent, qu'elles soient désignées par le juge ou susceptibles d'exercer une mesure de protection.*

*Quelle que soit la forme retenue, l'information et le soutien sont objectifs et impartiaux, et n'ont pas pour objet d'influencer la personne qui les reçoit dans les décisions relatives à la situation personnelle, patrimoniale, financière et économique de la personne protégée ou à protéger.*

*En outre, l'information et le soutien aux tuteurs familiaux ne comportent en aucun cas la réalisation d'actes pour le compte du curateur ou du tuteur.*

*Enfin, le cadre déontologique s'inscrit dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne protégée, notamment quant aux règles de confidentialité des informations la concernant.*

## **B. LES PERSONNES PROTÉGÉES, BÉNÉFICIAIRES DES MESURES DE PROTECTION**

### **1. PRÉSENTATION DES PERSONNES PROTÉGÉES SUIVIES À L'AT70**

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre  
*art 425 CC*

#### **EXCEPTIONS**

Pour les MAJ, l'altération des facultés n'est pas requise mais il faut que la personne ait auparavant bénéficié d'une mesure d'accompagnement social personnalisée.

On peut les distinguer selon les catégories suivantes :

- *L'âge* : la grosse majorité a plus de 60 ans, la tranche 40-59 est surreprésentée et l'évolution récente, montre que les moins de 25 ans montent en puissance ;
- *Le sexe* : les hommes sont très légèrement surreprésentés (51%) ;
- *Le lieu d'hébergement* : la Haute-Saône dans son ensemble, territoire rural avec une majorité de personnes, soit les deux tiers, réparties sur les quelques agglomérations : Vesoul - Gray - Lure- Luxeuil – Héricourt ;
- *Le type d'hébergement* : un tiers vivent en Etablissement dont la moitié en EHPAD, et les deux autres tiers sont à domicile.

Les problématiques couramment rencontrées sont les suivantes :

Les addictions, les troubles psychologiques, les maladies neuro-dégénératives, les troubles du comportement, l'handicap auditif -sensoriel et moteur ;

L'illettrisme, les difficultés à compter, la barrière de la langue notamment chez les non francophone, la fracture numérique avec l'illectronisme de certains ;

L'isolement social et/ou les violences intrafamiliales ;

La Vulnérabilité, qui les rend parfois victimes d'abus de toute sorte ;

Les problèmes judiciaires, de délinquance, de radicalisation, d'endoctrinement parfois par des sectes.

Les personnes protégées sont capables :

D'évoluer vers un allègement de mesure voire « une main levée », il est possible de travailler avec ces personnes sur des projets d'accompagnement et de vie (améliorer leur condition de vie, travail, vie familiale...)

De poser des choix,

De solliciter le mandataire judiciaire ou le juge pour aller vers plus d'autonomie,

De s'adresser de leur propre initiative aux services de droit commun,

De s'engager dans du bénévolat,

D'exercer des mandats, associatifs ou autres,

Les personnes protégées participent à l'activité économique et socioculturelle de la société.

## 2. LES DROITS ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES

### LES DROITS

Les personnes protégées relèvent d'abord du droit commun, l'AT70 est là pour leur permettre d'exercer les différents droits qui les concernent, comme nous tous :

- De voter
- De se marier
- De choisir son lieu de vie
- D'exercer l'autorité parentale
- De choisir ses fréquentations
- À la liberté de culte
- De choisir ses obsèques
- À une vie privée – droit à la protection de leurs données
- De saisir un juge (de mener une action en justice)
- Au choix du mandataire (elles ne choisissent pas le délégué qui va les suivre mais peuvent s'adresser à la direction en cas de difficulté pour changer)
- Au choix relatif de la banque (panel de banques partenaires)
- Au secret des correspondances
- À la discrétion sur leur situation
- À l'individualisation de la prise en charge
- Au crédit bancaire / ou placement
- De faire une donation
- De faire un testament
- De recourir au défenseur des droits, à la personne qualifiée
- De nommer une personne de confiance
- Etc.

## LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES

Elle est prévue et rendue obligatoire par la loi (CASF)

Les personnes protégées suivies par l'AT70 expriment leurs questions ou leur reconnaissance, leur satisfaction ou leur insatisfaction au service, directement ou en répondant à des enquêtes quantitatives.

Ces échanges sont pris en compte et permettent d'améliorer la qualité des prestations fournies.

Des outils adaptés tels que documents en « Facile à Lire et à comprendre » sont mis à disposition

Nous voulons développer des moments d'échanges sur des thèmes précis avec le service dans le cadre de réunions d'expression, à décentraliser pour permettre la participation du plus grand nombre.

Nous voulons y associer le cas échéant les familles, les personnes de confiance.

## C. L'ACCOMPAGNEMENT TUTÉLAIRE

### 1. LES RENCONTRES AVEC LES PERSONNES PROTÉGÉES

#### L'ACCUEIL DANS LES BUREAUX DE L'ASSOCIATION

Plusieurs bureaux, dont un de plus grande taille (pour les familles) permettent d'accueillir les usagers du service dans de bonnes conditions à PUSEY, dans une zone commerciale proche de la préfecture de Haute Saône : VESOUL.

**VESOUL** se situe au centre du département.

Des partenariats ont par ailleurs été établis pour disposer ponctuellement d'un bureau à proximité du lieu de vie des personnes protégées.

Les rencontres se font principalement sur RDV, seul moyen pour les personnes de s'assurer qu'elles seront bien reçues par leur délégué.

Pendant les heures d'ouverture des locaux, les demandes sont prises en compte et transmises au délégué par le secrétariat.



#### LES VISITES À DOMICILES

Les délégués disposent de véhicules de service pour se rendre au domicile des personnes protégées. Elles prévoient des rencontres régulières, qui permettent de se rendre compte des conditions de vie des personnes et de bâtir avec elles des projets.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs, actualisé au moins une fois par an, recueille les informations relatives au projet d'accompagnement tutélaire, basé sur les souhaits et les besoins exprimés par la personne protégée.

Afin de réduire le temps passé en déplacement le secteur d'intervention des délégués est limité géographiquement.

De même, un seul délégué est référent de l'ensemble des personnes résidant dans un même établissement.

## 2. LES ACCOMPAGNEMENTS PHYSIQUES ET LE RÉSEAU DES PARTENAIRES

Les délégués peuvent accompagner les personnes protégées à l'occasion de certaines démarches et à titre subsidiaire (lorsque ni l'entourage de la personne, ni aucun service de droit commun n'est présent). Cet accompagnement est systématique à l'occasion des auditions auprès du JCP).

Il se fait aussi à la demande des autres juridictions (chambre correctionnelle, JDL, surendettement...) ou lorsque de la coordination entre différents intervenants dans la situation de la personne est nécessaire.

### LE RÉSEAU DES PARTENAIRES

Sans une communication efficace et une relation de confiance entretenue par des échanges réguliers avec ses partenaires, le SMJPM ne pourrait pas remplir ses missions.

Les limites d'intervention des uns et des autres sont parfois difficiles à établir et c'est le débat et la réciprocité qui permettent de s'ajuster.

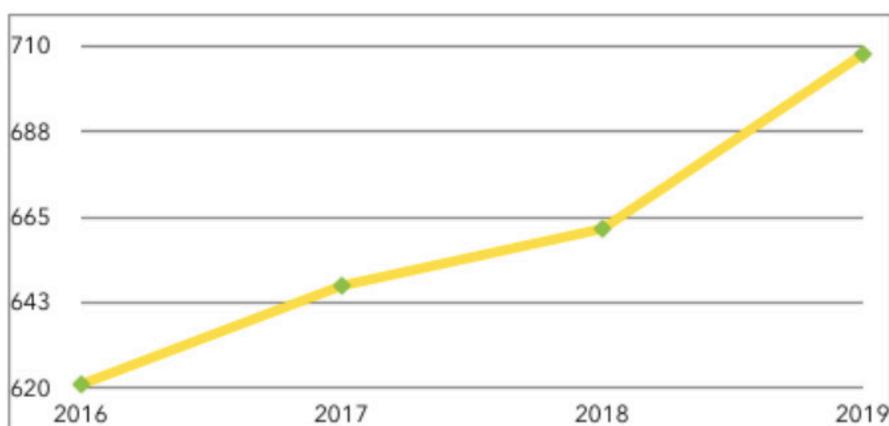
Le service a à connaître de l'ensemble des structures et dispositifs publics, associatifs, libéraux, voire commerciaux présents sur le territoire ou même à l'échelle nationale.

## C/ L'ACTIVITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

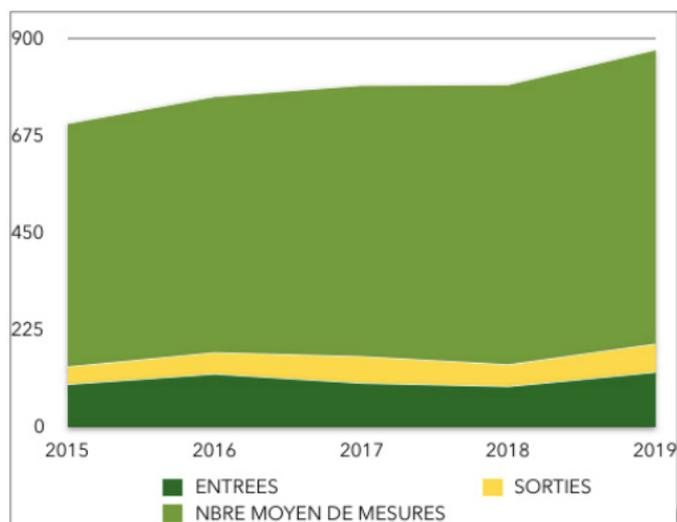
### Évolution du nombre de mesures

L'augmentation du stock de mesures suivies par le service est assez fluctuante :

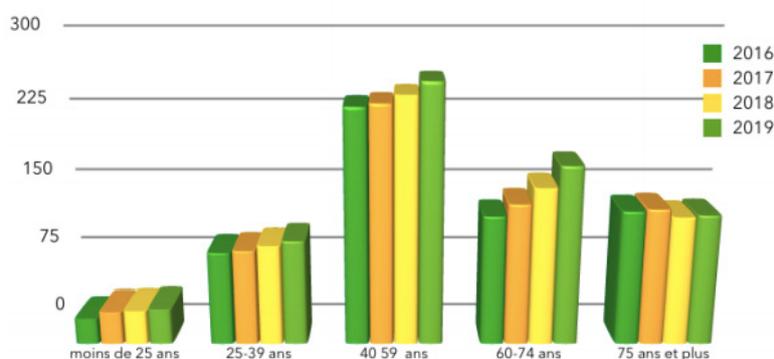
Augmentation nette de 50 mesures en 2016, de 26 en 2017, de 15 en 2018 et de 46 en 2019.



LES MESURES AU 31 DÉCEMBRE DE CHAQUE ANNÉE



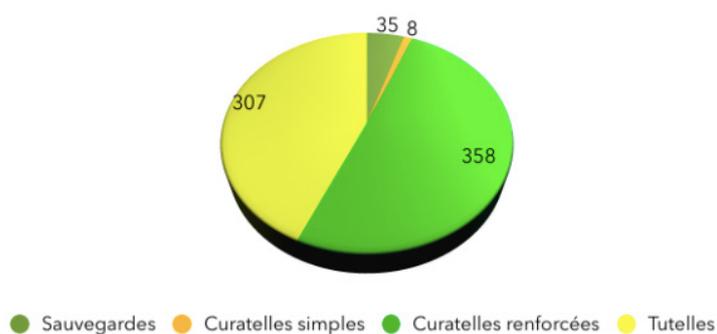
**FLUX DES MESURES DE 2015 À 2019**



**RÉPARTITION PAR ÂGE DES MESURES**

#### ÂGE

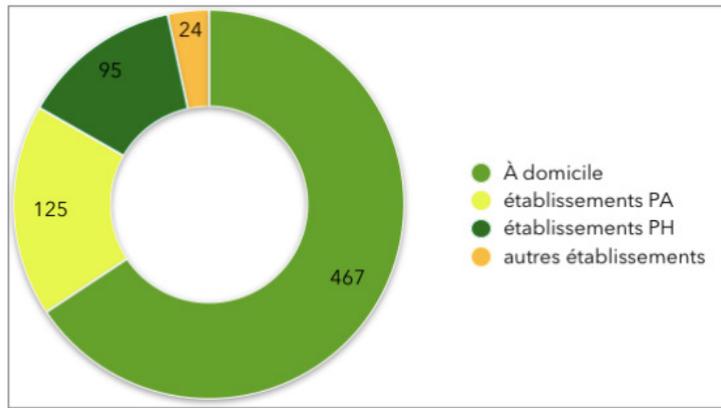
On notera la progression constante des jeunes adultes et une hausse significative en proportion des tranches 'jeunes seniors'



**LES TYPES DE MESURE**

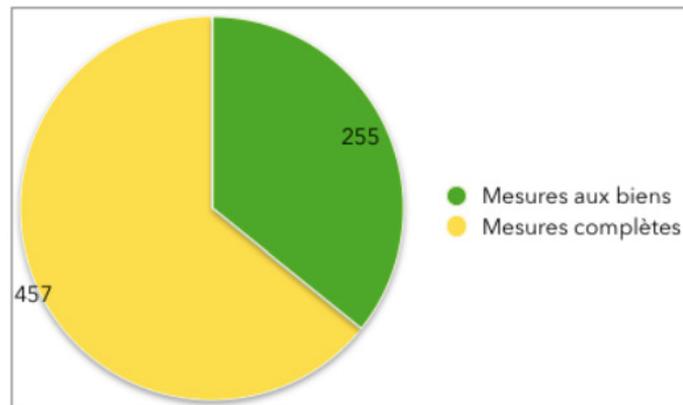
La proportion des sauvegardes de justice est significative, le mandatement du SMJPM par les magistrats se fait principalement sous cette forme depuis les dernières années, ce qui implique une réactivité accrue du service.

- La part des mesures de tutelles reste prédominante.
- Les mesures de tutelle, restent majoritaires.



### RÉPARTITION DES LIEUX DE VIE

L'activité principale du service est à destination des personnes à domicile avec à la clef, eu égard à l'étendue du département un impact significatif sur les déplacements des délégués. Cette part s'est accrue significativement cette année. (Les personnes en établissement représentent un peu plus du quart de l'activité, à parts quasiment égales entre les personnes âgées et les personnes handicapées.



### PART DES MESURES AUX BIENS

Les révisions de mesures tendent à rééquilibrer très progressivement ce ratio qui présente un impact sur le financement attribué au service puisqu'une mesure « aux biens » est moins cotée qu'une mesure « aux biens et à la personne ». Pourtant les obligations légales et donc les moyens à déployer sont très similaires.

# 03

## LES MOYENS ET L'ORGANISATION

### A. LES RESSOURCES HUMAINES

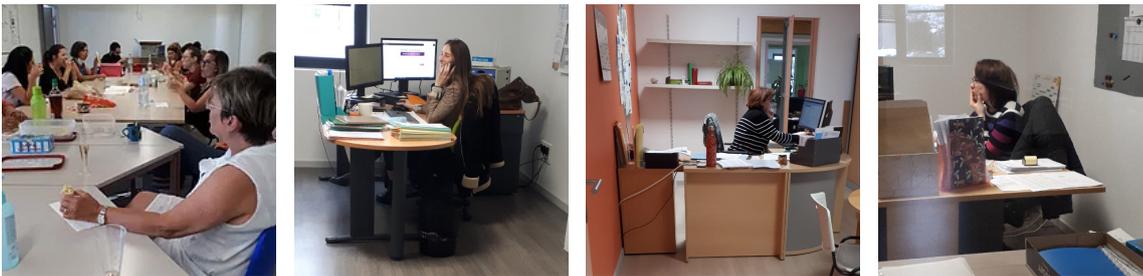
#### 1. LES COMPÉTENCES MOBILISÉES

Au sein de l'Association Tutélaire de Haute-Saône, l'organigramme distingue les différents pôles, sous l'autorité du président, personne physique représentant de l'association, qui est mandatée par le JCP pour exercer les mesures.

- Une directrice
- Une directrice adjointe
- Une équipe de « Délégués du mandataire »
- Une équipe d'« Administratifs »
- Une équipe de « Comptables »

Un organigramme hiérarchico-fonctionnel est proposé, pour mettre en évidence les relations entre les différents pôles au quotidien. (voir annexe 2 Organigramme)

#### 2. LES ACTEURS ET LES PLACES



##### L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Le pôle administratif compte 3 secrétaires qui ont des tâches spécifiques, en plus des tâches communes ; elles sont polyvalentes. Les comptables ont aussi développé cette polyvalence. La gestion des frais de tutelle repose aujourd'hui sur une seule secrétaire et la directrice de service. Cette organisation doit évoluer.

Le service souhaite évoluer vers la GED (Gestion Electronique des Documents). Au quotidien les délégués du mandataire manipulent les documents, les scannent, les archivent où les détruisent. Ce qui représente une charge de travail importante.

##### L'ÉQUIPE COMPTABLE

Le pôle compatibilité comporte 3 ETP. En période de compte de gestion, et de mandatement soutenu par les tribunaux, cela n'est pas assez afin de faire face à la charge de travail. A ce jour, on comptabilise 707 mesures réparties pour trois comptables.

Les difficultés rencontrées par ce pôle sont liées à :

- Saisie des relevés bancaires nouvelle mesure
- Les justificatifs à fournir en cas de clôture de compte, mouvement de fonds...

Actuellement l'Association Tutélaire est en partenariat complet avec 3 banques et partiel avec 5 banques, nous souhaitons créer un partenariat avec la banque CIC et BNP et compléter le partenariat avec les banques existantes.

Les comptables et les délégués du mandataire travaillent en collaboration et les échanges, généralement fluides, se font par messagerie interne, par échange de documents ou oralement.

### **L'ÉQUIPE DES MANDATAIRES JUDICIAIRES**

Parmi les 13 délégués, 10 ont en charge le suivi courant des mesures de protection, avec un panel d'environ 55 mesures.

Ce panel comprend une moyenne d'un tiers de personnes en établissement ou suivies par un service d'accompagnement.

Deux d'entre elles ont une mission spécifique en début de mesure : elles « ouvrent » la mesure. Ce temps est chronophage et demande de la rigueur dans l'application des procédures internes, de la vigilance et une disponibilité accrue. Aussi des moyens supplémentaires sont-ils alloués : les déléguées sont assistées d'un agent administratif à temps plein et elles ont moins de mesures à suivre.

Elles informent la personne protégée qu'un autre délégué interviendra après un temps plus ou moins long (6 mois environ) et elles passent le relais à l'occasion d'une visite commune

Enfin une déléguée a également un poste spécifique dans la mesure où elle effectue le suivi des mesures des personnes résidant en EHPAD, avec le soutien d'un agent administratif à temps plein. Elle suit une centaine de mesures.

L'objectif de ce dispositif est de gagner de la compétence sur certaines procédures très techniques telles les procédures d'obligation alimentaire et de normer la pratique du service en la matière.

Le nombre de dossiers plus importants compensé par le soutien administratif matérialise le fait que l'intervention est plus administrative que sociale, du fait de la prise en charge de ces personnes par un établissement.

Des temps réguliers d'échange et de partage sur les situations les plus complexes seront préservés afin de diffuser les bonnes pratiques au sein de l'équipe et principalement à l'intention des nouveaux professionnels. L'analyse de la pratique est ainsi réaffirmée comme un moteur essentiel de la cohésion et de la cohérence de l'accompagnement tutélaire.

L'accueil des stagiaires et des nouveaux professionnels fera l'objet à cet égard d'une attention et d'une vigilance particulière.

### **L'ÉQUIPE DE DIRECTION**

La Directrice et la directrice adjointe supervisent le fonctionnement du service.

La Directrice adjointe anime spécifiquement l'équipe des déléguées. Elle est saisie des difficultés dans la mise en œuvre de la mesure ; les échanges avec les juges s'effectuent sous sa responsabilité. Elle supplée aux absences de la directrice lorsque cela est nécessaire, et réciproquement.

La Directrice coordonne et organise l'ensemble du SMJPM, assure les fonctions RH, la relation avec les autorités de tutelle et les administrations, la préparation du budget annuel et du compte administratif. Elle assiste le Président dans la préparation et les suites à donner aux conseils d'administrations et aux assemblées générales.

Le président participe aux décisions prises par la direction et les valide ainsi que chaque opération comptable. À l'AT70 c'est lui qui signe la totalité des actes patrimoniaux. A cette occasion il se rend chez les notaires et peut y accompagner les personnes protégées.

La volonté du service est de garder une proximité concrète et donc une communication facilitée entre les personnes protégées et les organes de direction.

À cet effet, un formulaire de contact est disponible sur le site internet de l'AT70 et les messages déposés sont directement portés à la connaissance du Président.

## **B. LA GESTION**

### **LA DOTATION GLOBALE DE FINANCEMENT (DGF)**

Dans le cadre de la Dotation Globale de Financement, l'association respecte un calendrier réglementaire

- Au 31 octobre de l'année en cours, l'A.T.70 dépose aux autorités de tarification et de contrôle et aux financeurs, un budget prévisionnel sur 3 exercices (budget réalisé de l'année précédente clos, budget réalisé en cours et budget prévisionnel à venir),
- Au 31 décembre, l'A. T. 70 clôt l'exercice,
- Au 31 avril de chaque année, l'association fournit les comptes administratifs (Compte de Résultat et Investissements). Le budget prévisionnel et les indicateurs socio-économiques ; les comptes administratifs sont établis par la Direction ; l'ensemble de ces documents sont validés par le Conseil d'Administration.

Actuellement, l'organisation est liée à un modèle budgétaire contraint : Faible possibilité de se projeter puisque la DGF est attribuée d'année en année et à posteriori.

Par ailleurs l'activité du service est liée au mandatement par les tribunaux qui varie en fonction du contexte démographique, social et économique

### **LES SIGNATURES**

Le contrôle des paiements effectué pour le compte des Majeurs est assuré de façon à respecter la séparation ordonnateur/payeur, qui sécurise les opérations.

Le paiement des factures des Majeurs protégés est réalisé en 3 étapes :

- Les délégués du Mandataire donnent l'ordre de paiement pour le compte des personnes protégées,
- Les Agents comptables exécutent les ordres de paiement sur justificatifs et opèrent un contrôle des paiements exécutés,
- La Directrice et la Chef de service valident le paiement.

Ce protocole de signature a bien été intégré par l'ensemble de l'équipe.

La direction effectue des contrôles pour tous les actes bancaires, patrimoniaux, et à destination des Juges des Contentieux et de la Protection, ce qui permet de sécuriser les opérations et d'uniformiser les pratiques. Le président se déplace et signe tous les actes notariés.

### **LE RESPECT DE LA RGPD**

Comme l'ensembles des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux, nous sommes tenus au respect du règlement Européen qui protège les données des bénéficiaires de ces services. Nous traitons des données sensibles qui nécessitent une vigilance accrue. Depuis fin 2018, le service a commencé une démarche de mise en conformité en mutualisant un DPO (Délégué à la Protection des Données) avec d'autres SMJPM regroupés au sein d'un collectif.

C'est une démarche très chronophage et qui nécessite de se l'approprier car elle est nouvelle. La feuille de route pour atteindre à une parfaite conformité est établie et mise en œuvre étape par étape.

# 04

## LES AXES STRATÉGIQUES D'ÉVOLUTION



### AXE STRATÉGIQUE N°1 : RENFORCER L'AUTONOMIE DES PERSONNES

Les principes de proportionnalité, subsidiarité, nécessité qui président au choix de la mesure par le juge doivent aussi guider l'action du service, ainsi le service veillera plus systématiquement à ne pas se substituer à la personne protégée pour les actions et décisions qui appartiennent et incombent à cette dernière.

Cette autonomie sera rendue possible par la délivrance d'une information adaptée à son niveau de compréhension.

Ainsi, il faudra permettre aux délégués de rencontrer aussi souvent que nécessaire les personnes, et afin de dégager de la disponibilité, aller dans le sens d'un plus grand soutien pour les tâches strictement administratives.



### AXE STRATÉGIQUE N°2 : FAVORISER LA PARTICIPATION DES PERSONNES

Nous renforcerons la participation des usagers du service en organisant des rencontres régulières et délocalisées dans les bassins géographiques éloignés de notre implantation à VESOUL. L'accent sera mis sur la communication afin d'atteindre l'ensemble des personnes protégées suivies par le service ou leurs familles.

Ces réunions pourront faire l'objet d'un thème, adapté à des publics spécifiques.

L'association vise à intégrer de nouveaux bénévoles ; pour cela il s'agit de mettre en avant les valeurs portées par l'association, de les faire connaître dans les échanges avec les personnes protégées et leurs familles, par exemple lors de la première rencontre, à l'occasion de la présentation de la mesure et du service.



### AXE STRATÉGIQUE N°3 : AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Le scan des factures et de divers documents est déjà confié au secrétariat. Le déploiement de la GED va permettre de numériser et tracer les courriers entrants et sortants. Ce travail nécessiterait un 1 ETP. Cependant, l'équipe à conscience, que la GED est un travail lourd et rébarbatif, et qu'il faudrait plusieurs

personnes pour effectuer cette tâche. Il faut maintenir un relais entre les salariés du secrétariat. Idem pour l'accueil du public.

Nous échangeons sur la demande récurrente des délégués pour bénéficier du soutien d'assistantes dédiées.

Chaque secrétaire travaillerait en collaboration avec un pool de mandataires. Actuellement le soutien est réalisé transversalement, chaque secrétaire assumant des tâches administratives pour l'ensemble des délégués : la réalisation des inventaires, le calcul du reversement de ressources pour l'aide sociale, le contrôle du remboursement des frais médicaux, l'information aux organismes en cas de changement ou de fin de mesure.

Avec les moyens actuels, il y aurait 1 administratif pour 4 mandataires (de préférence par binôme). Mais nécessité d'une secrétaire qui serait rattachée directement à la Directrice pour réaliser des tâches relevant des ressources humaines (badges, congés payés, maladie, gestion des véhicules, médecine du travail...)

Nous étudions les points positifs et à surveiller si une telle organisation est mise en place :

#### LES POINTS POSITIFS :

- Travailler en équipe avec les mandataires
- Approfondir ses connaissances et compétences dans différents domaines (MDPH, aide sociale, contrat de location ...)
- Connaître les personnes protégées dans leur globalité pour apporter une réponse adaptée.
- Unique interlocuteur administratif pour la personne protégée

#### LES POINTS À SURVEILLER :

- La charge de travail allouée à la personne administrative
- L'organisation en cas d'absence pour congés ou maladie
- Un choix d'embauche d'administratif au détriment de délégué ?
- De plus, on peut également s'interroger sur la répartition des tâches communes à réaliser comme les permanences téléphones et le courrier/GED.



### **AXE STRATÉGIQUE N°4 : OPTIMISER LA GESTION PATRIMONIALE**

Au-delà de l'optimisation de la gestion courante des biens, la gestion du patrimoine immobilier apparaît comme un axe stratégique central, au vu du nombre important de biens appartenant aux personnes protégées, et qui souvent nécessitent d'être sécurisés ou optimisés.

Il est envisagé de conclure un partenariat avec des acteurs de l'immobilier, voire de créer un poste pour spécialiser quelqu'un dans la réalisation d'estimations, de gestion des opérations de sécurisation, réhabilitation, location ou ventes.

En effet le manque de temps disponible pour les délégués les contraint à prioriser leurs actions et à poser des choix de gestion de court terme.

Or une bonne gestion immobilière requiert une vue plus large et plus profonde, qui pourrait être déployée par une personne dégagée des autres obligations d'un MJPM.



### **AXE STRATÉGIQUE N°5 : MIEUX FAIRE CONNAÎTRE L'ACTION DE L'A.T.70**

Il paraît essentiel de formaliser et structurer des moments d'échanges entre les administrateurs et l'équipe afin de mieux se comprendre et que tous les acteurs puissent parler de l'action du service et des orientations de l'association en connaissance de cause

Les AG pourront être préparées en ce sens, avec par exemple un repas partagé à l'issue, et elles reposeront d'avantage sur l'investissement de l'ensemble des salariés. De même certaines questions abordées en CA donneront lieu à une invitation de salariés en capacité d'y apporter leur éclairage.

Le site internet sera exploité et utilisé comme un outil de communication interne et externe. Pour cela des moyens matériels devront y être consacrés (webmaster) et l'implication des salariés sollicitée (blogs).Le service pourra participer collectivement à des évènements locaux (forum des métiers, salon de l'étudiant) ou des actions participatives.



### **AXE STRATÉGIQUE N°6 : S'ÉQUIPER ET UTILISER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR L'EXERCICE DES MESURES**

Le service utilise un progiciel métier qui ne s'est pas adapté aux évolutions récentes en termes de nouvelles technologies. L'intégration d'outil comme la Gestion Electronique des Documents n'est pas effective. Le progiciel n'offre pas une sécurité suffisante dans l'arborescence des accès en ligne pour permettre un travail à distance courant afin de faciliter l'action des délégués mandataires. Pour ces deux raisons, notamment, l'AT 70 explorera les possibilités offertes par des progiciels métiers offrant des garanties de sécurité, de connexion à distance pour les délégués mandataires et d'intégration avec reconnaissance de caractère, d'un système de gestion électronique de documents.

Par ailleurs, l'usage des téléphones associés, ou pas, à des « box » a tendance à se généraliser parmi les personnes protégées. L'AT 70 se propose d'accompagner, autant qu'elle le peut, ces personnes en ayant soin de les orienter aussi vers les aides municipales, départementales, voire associatives pour les rendre plus autonome dans l'accès et le maintien de leurs droits. n° 5 : mieux faire connaître l'AT 70

# CONCLUSION

---

## EN GUISE DE CONCLUSION

L'écriture du projet de service a été réalisée sous forme participative et chaque membre de l'association, chaque salarié a pu contribuer selon sa disponibilité et sa motivation.

L'accompagnement par l'institut ASTREE a permis de structurer et de classer les écrits des groupes de travail. Le financement de ce travail a été possible grâce à la participation du DLA de la Haute Saône ...

MERCI À TOUS

# ANNEXES

---

## ANNEXE 1 : LES RÉFÉRENCES JURIDIQUES

L'activité de l'AT 70 a vocation à devenir service social et médico-social en application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale dont le champ d'application a été élargi par la loi du 5 mars 2007.

**Chapitre II** « Des mesures de protection juridique des majeurs » du Titre XI « de la majorité des majeurs protégés par la loi », du Livre 1er « des Personnes » et notamment :

- **ARTICLE 425 NOUVEAU DU CODE CIVIL** : « Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constaté, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection. S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions. »
- **ARTICLE 415 C.C.** : La protection est instaurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle favorise, dans la mesure du possible l'autonomie de la personne protégée.
- **ARTICLE 459 C.C.** : « Le majeur prend seul les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ». - **article 427 C.C.** : Le mandataire judiciaire « (...) ne peut procéder ni à la modification des comptes ou livrets ouverts au nom de la personne protégée, ni à l'ouverture d'un autre compte ou livret (...) Le juge des tutelles (...) peut toutefois l'y autoriser si l'intérêt de la personne protégée le commande »
- **ARTICLE 496 C.C.** : « Le tuteur est tenu d'apporter des soins prudents, diligents et avisés, dans le seul intérêt de la personne protégée »
- **ARTICLE 458 C.C.** : « Sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation de la personne protégée. Sont réputés strictement personnels la déclaration de naissance d'un enfant, sa reconnaissance, les actes de l'autorité parentale relatifs à la personne d'un enfant, la déclaration du choix ou du changement du nom d'un enfant et le consentement donné à sa propre adoption ou à celle de son enfant. »

**Chapitre 1er** « Dispositions communes aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs » du Titre VII « mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales » du Livre IV « Professions et activités d'accueil » du Code de l'Action sociale et familiale

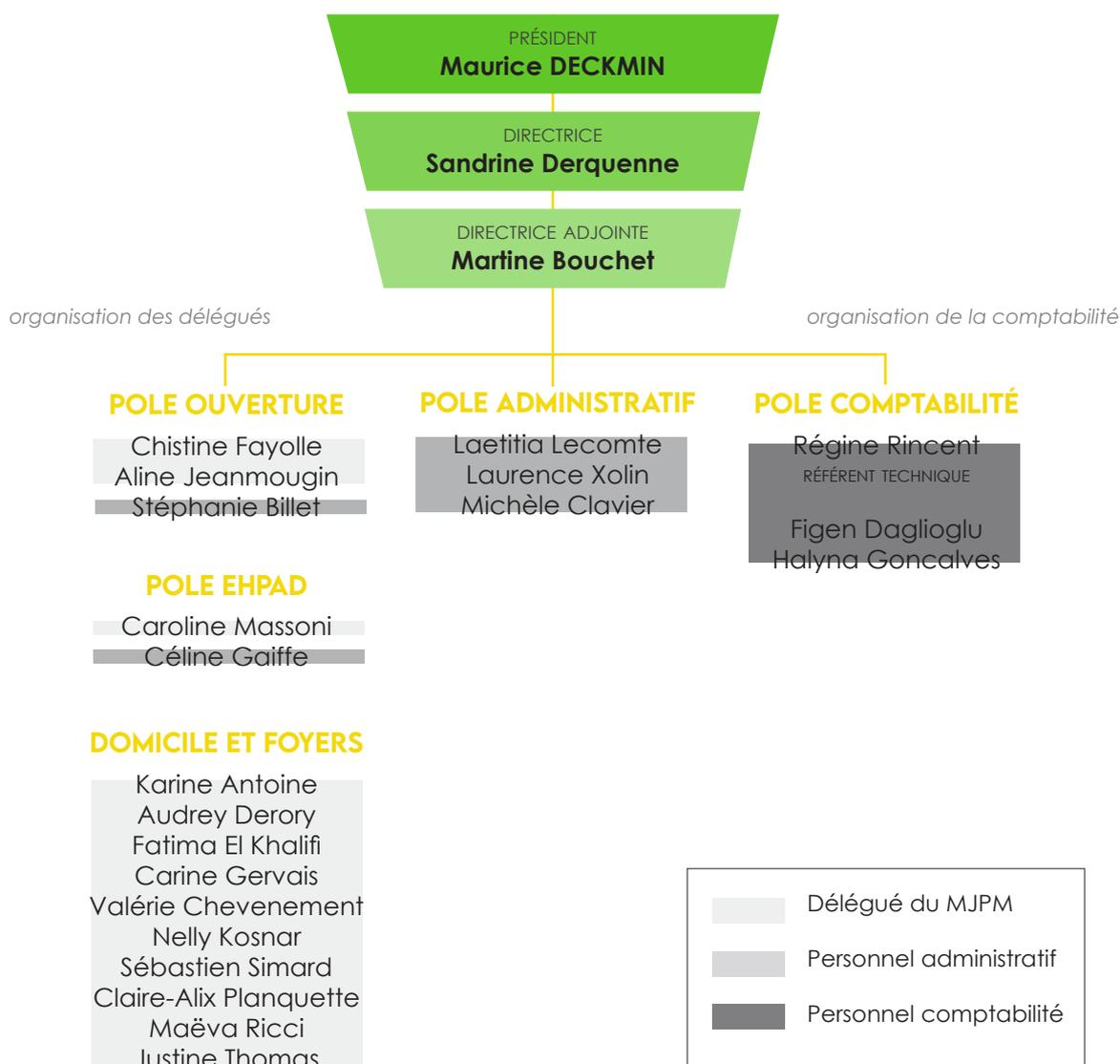
Loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, dont les points fondamentaux sont les suivants :

- Les services deviennent des services mandataires à la protection des majeurs et les mandataires doivent se former et obtenir un Certificat National de Compétences,
- La mesure de protection s'articule autour de 3 principes fondamentaux : nécessité, subsidiarité, proportionnalité,
- La mesure est recentrée sur les personnes atteintes d'une altération médicalement constatée elle intègre le fait que la mesure s'intéresse non seulement aux biens mais aussi à la protection de la personne,
- Elle modifie le système de financement.

Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui vient affirmer un nouveau cadre des services, centrée sur la participation de l'usager à son accompagnement, cette loi s'organise autour de 4 grandes orientations suivantes :

- Élargissement des missions de l'action sociale et médico-sociale, amélioration des procédures techniques de pilotage du dispositif institutionnel d'une coordination des décideurs et des acteurs, dans l'objectif de réaliser une clarification de leur relation,
- Invitation des services à se doter d'un certain nombre d'outils au profit du droit des usagers et de leur participation active à leur projet : projet d'établissement, notice d'information, règlement de fonctionnement énonçant les droits et les devoirs des personnes suivies par le service, un document individuel de protection du majeur (D.I.P.M.) qui décline l'individualisation du suivi de la personne protégée et la prise en compte de ses souhaits, obligation des services de proposer aux personnes protégées des modalités de participation à la vie du service : conseil de vie sociale ou autre forme de participation, obligation légale d'une évaluation des prestations en deux temps :
  1. Une évaluation interne conduite par le service tous les 5 ans,
  2. Une évaluation externe avec un prestataire habilité tous les 7 ans.

## ANNEXE 2 : ORGANISATION INTERNE ASSOCIATION TUTÉLAIRE DE HAUTE-SAÔNE



## ANNEXE 3 RENCONTRE AVEC DES USAGERS

### COMPTE RENDU RÉUNION DES USAGERS DU 30/09/2020

Présents : Madame C. et Madame T.

Nous nous sommes servis d'un questionnaire préparé par Martine et Audrey pour guider l'échange.  
L'accueil : Accueil téléphonique

**L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE POSE PROBLÈME :** Les usagers ne parviennent pas à nous joindre : « ça sonne, ça sonne ou alors on a un disque avec la petite musique mais on arrive à joindre personne. » Elles soulignent le fait que leur délégué est souvent en réunion « Lorsqu'on laisse un message à la personne du standard nous sommes rassurées sur le fait qu'il soit transmis. » « Les personnes au standard sont très polies et très gentilles. » Madame Camilleri aimerait être appelée plus souvent. Nous expliquons que chaque déléguée suit environ 55 mesures et qu'il est difficile d'appeler les majeurs plus souvent, ce qui les surprend, elles ne semblent pas avoir conscience du nombre de mesures par délégués. Les usagers ont beaucoup apprécié être appelés pendant la période de crise sanitaire.

**L'ACCUEIL AU BUREAU :** Les locaux sont excentrés et mal desservis par les bus par rapport à avant. Au niveau des horaires elles demandent à ce que une demi journée de plus soit rajoutée pour l'accueil soit le mercredi matin Les usagers aiment avoir RDV. La fréquence des rendez vous (à savoir 1 par trimestre) est assez.

**LE SITE INTERNET :** Les usagers présents n'ont pas accès à internet.

#### *La vie de la mesure*

**LES PERSONNES PRÉSENTES ONT VÉCU 2 CHANGEMENTS DE DÉLÉGUÉE.** Les usagers vivent bien le changement et envisagent ces changements comme l'occasion d'un regard neuf. « Ce n'est pas simple mais c'est positif » Les usagers apprécient particulièrement une visite avec l'ancienne mandataire et la nouvelle pour un passage de relais formalisé. L'une d'entre elle précise qu'elle n'a été informée du changement que par hasard lors d'un appel téléphonique qu'elle a effectué.

**LES USAGERS APPRÉCIENT QUE LES DÉLÉGUÉES S'OCCUPENT DE LA PARTIE ADMINISTRATIVE.** « Ils font les dossiers ». L'écoute et le sentiment de sécurité sont très appréciés. « il y a une écoute, on sait qu'on est pas tout seul, on se sent protégé »

#### *Axe d'amélioration remarqué*

Lors des congés du mandataire les consignes sont respectées scrupuleusement et parfois peuvent poser question. Il est important de reprendre avec le délégué en charge de la mesure lors de son retour afin de réajuster ou d'avoir des explications et comprendre le sens de la consigne.

Nous proposons d'activer des réunions à thème à raison de 2 par an, elles y sont favorables.

# CONTACT

## AT70 - SMJPM

18 rue oasis 70000 PUSEY  
[www.associationtutelaire70.org](http://www.associationtutelaire70.org)

TÉLÉPHONE : 03 84 76 63 36

MAIL : [asstutelaire70@wanadoo.fr](mailto:asstutelaire70@wanadoo.fr)

### RÉCEPTION SUR RENDEZ VOUS

*Horaires d'ouverture :*

LUNDI de 9H00 à 12H00 (Après-midi fermée)

MARDI MATIN (Fermé de 14H30 à 17H30)

MERCREDI : accueil fermé toute la journée

JEUDI de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 16H00

VENDREDI de 9H00 à 12H00 (Après-midi fermée)

### PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h  
*(sauf le mercredi après-midi)*

