

LE SERVICE REGIONAL D'INFORMATION ET DE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX Nord – Pas-de-Calais

Rapport définitif
Septembre 2015

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des familles et des professionnels qui ont accepté de nous accorder du temps et de nous faire bénéficier de leur expérience et de leur expertise.

Table des matières

PRESENTATION DE L'ETUDE	7
1. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PERSONNES AYANT EU RECOURS AU SRISTF.....	9
1.1 Profils des personnes enquêtées	9
1.2 Le recours au SRISTF	10
1.3 Evaluation de la satisfaction	12
1.4 Les outils.....	14
1.5 Des situations qui dépassent le cadre du SRISTF	14
1.6 Analyse globale	16
1.7 Pistes d'amélioration dans l'information et le soutien aux tuteurs familiaux	17
2. LES BESOINS DES FAMILLES CONCERNANT LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE.....	21
2.1 L'expérience des professionnels ou bénévoles intervenant auprès de familles.....	22
2.2 L'expérience des tuteurs familiaux.....	31
3. SYNTHESE ET PRECONISATIONS	41
3.1 L'organisation du SRISTF.....	41
3.2 La posture du SRISTF	42
3.3 Les outils.....	44
3.4 Préconisations	44
Tableau récapitulatif des préconisations	48
INDEX DES SIGLES.....	49
ANNEXES.....	51

PRESENTATION DE L'ETUDE

Le SRISTF (Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux) Nord – Pas-de-Calais est un lieu de soutien, d'orientation, d'information et d'aide technique dédié aux personnes exerçant une mesure de protection pour un proche, ou s'interrogeant sur le besoin de protéger juridiquement un proche. Le fonctionnement et la coordination du service sont assurés par la mise à disposition, par les services associatifs autorisés de la région, de personnels qualifiés qui assurent l'organisation et la tenue de permanences sur différents territoires régionaux, soit :

- Pour le Nord : Avesnes-sur-Helpe, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Hazebrouck (en cours), Roubaix, Tourcoing et Valenciennes.
- Pour le Pas-de-Calais : Arras, Béthune, Boulogne-sur-Mer, Calais, Lens, Berck et St Omer.

Les personnes qui sollicitent le service peuvent recevoir un conseil par téléphone ou obtenir un rendez-vous pour une permanence physique, en amont d'une demande de mise sous protection ou pendant l'exercice d'une mesure juridique.

Le SRISTF a été mis en place à titre expérimental en 2012. L'objectif était de créer « un dispositif cohérent et harmonisé pour garantir une qualité et une équité de services auprès des tuteurs familiaux »¹.

Alors que le service entamait sa quatrième année de fonctionnement début 2015, les porteurs de l'action, les membres du comité de pilotage et les financeurs du dispositif (DRJSCS) ont souhaité faire un bilan de son activité et réfléchir à la captation de nouveaux publics. Il s'avère en effet que le SRISTF a répondu à environ 1000 familles en 2014 (toutes interventions confondues) alors que l'on évalue à environ 15 000 le nombre de personnes exerçant une mesure de protection juridique pour un proche dans la région.

Le SRISTF a ainsi saisi le CREAM Nord – Pas-de-Calais pour mener une étude visant à évaluer, orienter et réajuster le fonctionnement actuel du service.

Cette étude s'est déroulée de mars à juillet 2015. Elle s'est articulée autour de deux axes :

- L'évaluation de la satisfaction des personnes ayant eu recours au service :
Dix-sept entretiens téléphoniques ont été menés auprès de tuteurs familiaux ayant eu recours au SRISTF.
- L'analyse des besoins des familles concernant les mesures de protection juridique :
Deux modes d'investigation ont été mobilisés dans le cadre de cet axe : des professionnels de trente structures étant au contact de familles et pouvant être sollicités sur des questions liées à la protection juridique ont été enquêtés par le biais d'un questionnaire Internet. Dix entretiens (5 téléphoniques et 5 en face-à-face) ont été menés auprès de tuteurs familiaux.

¹ Intervention de Mr Kounowski, IASS, DRJSCS NPDC, aux 3èmes rencontres scientifiques de la CNSA pour l'autonomie, Paris, 5 et 6 novembre 2014.

Au total, 57 personnes ont été sollicitées dans le cadre de cette étude, dont 27 tuteurs familiaux et 30 professionnels.

Un groupe de suivi émanant du comité de pilotage et réunissant des représentants du SRISTF, de la DRJSCS et du CREAI s'est réuni à trois reprises pour suivre l'avancée des travaux.

Ce rapport a donc vocation à présenter les résultats de cette étude. Il sera articulé en trois parties.

Dans un premier temps, nous présenterons les éléments relatifs à l'évaluation de la satisfaction des usagers du SRISTF.

La deuxième partie sera consacrée à l'analyse des besoins des familles concernant la protection juridique, à partir des éléments issus des questionnaires Internet renseignés par des professionnels et des entretiens menés auprès de tuteurs familiaux.

Ces deux premières parties seront illustrées par de nombreux extraits d'entretiens. Les principaux éléments d'analyse seront présentés dans une « synthèse globale » à la fin de chaque chapitre.

La troisième et dernière partie sera consacrée à une synthèse de l'ensemble des données, qui permettra d'aboutir à des préconisations concrètes.

Un tableau récapitulatif présentant de façon succincte les différentes personnes interrogées sera présenté en annexe. On y trouvera également les trames d'entretien et de questionnaire. Par souci de confidentialité, la totalité des données a été anonymisée.

1. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PERSONNES AYANT EU RECOURS AU SRISTF

Les données présentées ici sont issues de dix-sept entretiens téléphoniques menés auprès de personnes ayant eu recours au SRISTF. Ce recours étant anonyme, les personnes qui se sont adressées au SRISTF pendant le mois de mars 2015 ont été sollicitées afin de savoir si elles acceptaient de participer à cette enquête ; le cas échéant, elles ont accepté de confier leur nom et leurs coordonnées téléphoniques afin de pouvoir être recontactées.

1.1 Profils des personnes enquêtées

Nous avons interrogé neuf hommes et huit femmes, âgés de 45 à 76 ans, la majorité étant âgée de plus de 60 ans.

Age	Nb. Cit.
20 à 29	0
30 à 39	0
40 à 49	1
50 à 59	3
60 et +	13
TOTAL OBS.	17

13 personnes vivent dans le Nord et 4 dans le Pas-de-Calais.

Tous sont tuteurs familiaux.

Trois personnes exercent une curatelle et quatorze exercent une tutelle. Seules cinq personnes sauront nous renseigner quant à la nature exacte de la mesure (aux biens, à la personne, aux biens et à la personne), la plupart ne connaissent pas cette distinction ou ne la maîtrisent pas, comme ce tuteur qui précise « *à la personne, je gère son patrimoine et les affaires courantes* ». Cette question relative à la nature de la mesure s'est souvent révélée anxiogène : les personnes semblent se sentir en faute de ne pas le savoir, certaines proposent d'aller regarder « dans leurs papiers ».

Dans près de la moitié des situations, la personne protégée est un ascendant direct (la mère dans 6 situations, le père dans 2). Pour 5 personnes il s'agit d'un membre de la fratrie, pour 2

d'un autre membre de la famille et pour une personne son ancien concubin qui vit désormais en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes). Pour une situation, il s'agit d'un autre proche, en l'occurrence une personne que cette famille accueille depuis sa petite enfance et qu'elle considère comme son enfant.

Qui est la personne protégée	Nb. Cit.
Père	2
Mère	6
Frère ou sœur	5
Concubin	1
Autre membre de la famille	2
Autre	1
TOTAL OBS.	17

1.2 Le recours au SRISTF

Il s'agissait d'une première visite au service pour 15 personnes. La mesure reste récente (moins d'un an) dans la majorité des cas.

La quasi-totalité des personnes (16 sur 17) a eu connaissance de l'existence du service par le tribunal et le plus souvent directement par le juge. Une seule personne a eu l'information par le biais d'un CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) lors d'une réunion à l'intention des aidants.

Une personne a eu recours au service par un entretien téléphonique, les 16 autres se sont déplacées à une permanence. Six permanences différentes sont représentées, celle de Lille étant la plus fréquentée.

Permanence SRISTF	Nb. Cit.
Non réponse	1
Arras	2
Boulogne	3
Cambrai	1
Lille	8
Béthune	1
Valenciennes	1
TOTAL OBS.	17

Les personnes n'ont majoritairement pas évoqué de difficultés pour se rendre aux permanences. Seules quatre pointent des difficultés, mais en précisant qu'elles les jugent peu importantes :

- Un précise qu'il faut poser une journée de congés pour pouvoir venir aux permanences.
- Une personne précise qu'elle a dû se rendre à la permanence de Lille car il n'y a qu'une permanence par mois sur son secteur (Valenciennes) et elle avait besoin d'une information rapide.
- Un précise que le rendez-vous a été décalé deux fois.
- Un explique qu'il a eu du mal à trouver la permanence.

Motifs de recours au SRISTF :

Nous avons interrogé les personnes sur les raisons qui les ont amenées à solliciter le SRISTF. Sur cette base, on peut classer les motifs de recours au SRISTF en quatre grandes catégories :

- **Mieux comprendre le périmètre et les enjeux de la mesure** : les personnes sont face à une situation nouvelle qu'elles ne maîtrisent pas : « *c'était la première fois que j'étais nommée tutrice, j'avais besoin de savoir comment gérer, avoir des explications sur ce qu'on a droit de faire, de pas faire* » (Mme Danièle), « *je nageais* » (Mme Stéphanie), « *pour avoir un coup de main, je ne savais pas comment on faisait* » (Mme André). Elles ont besoin de « *faire un état des lieux* » (Mr Roger), **d'avoir des informations claires** qui leur permettent de mieux comprendre la mesure et ainsi de **dédramatiser**, de « *démystifier cette chose* » (Mr Xavier). Elles ont besoin de **savoir ce qu'elles ont le droit de faire ou pas** : « *c'est la première fois que j'ai à faire avec ça, me diriger un peu* » (Mr Paul). Ce besoin de mieux comprendre, de mieux cerner le périmètre et les enjeux de la mesure est d'autant plus important que **les personnes peuvent sortir du bureau du juge**

démunies; elles expliquent que l'entretien a été bref, que le juge « *a donné un tas de trucs* » (Mr Ignace), que les documents remis ne sont pas toujours faciles à appréhender comme le souligne Mr Xavier : « *des terminologies juridiques, il faut démystifier* ».

- **Etre sûr de faire les choses correctement** : « *j'avais peur de mal faire* » (Mme Danièle). L'exercice d'une mesure est une **responsabilité** dont les personnes veulent s'acquitter correctement, par égard pour la personne protégée mais aussi parce qu'elles sont souvent **impressionnées à l'idée de rendre des comptes à un juge, dans un tribunal**. Et ce **besoin d'assurance est d'autant plus important lorsqu'il y a conflit familial**.
- **Avoir des conseils pratiques**, parfois sur des points très précis (comment présenter le compte annuel, ou un problème avec une banque).
- **Confirmer les informations qu'on a glanées**, notamment sur Internet, et « *en parler à quelqu'un* » (Mr Ernest), il est **important d'avoir un interlocuteur**.

1.3 Evaluation de la satisfaction

Les personnes sont satisfaites de leur rencontre au SRISTF pour la quasi-totalité (16 personnes sur 17).

Motifs de satisfaction :

- **La rapidité pour avoir un rendez-vous** : cette rapidité, largement soulignée, est d'autant plus importante que les personnes, confrontées à une situation nouvelle, ont **besoin d'avoir des informations rapidement**, or elles pointent que les délais de réponse du juge sont très longs. **Cette rapidité d'intervention participe très nettement à diminuer le stress lié à la mise en place de l'exercice de la mesure**.
- **Pouvoir revenir** : le premier rendez-vous permet de cerner la mesure, mais les personnes ont encore souvent trop de mal à se repérer et trop d'informations à appréhender pour poser des questions précises, elles sont donc **satisfaites de pouvoir revenir pour affiner leurs connaissances ou pour obtenir des informations précises** sur un point particulier. **Cette possibilité offerte permet de se sentir plus à l'aise dans l'exercice de la mesure** : « *c'est rassurant de savoir que des gens pourront m'éclairer* » (Mr Xavier).
- **Avoir des interlocuteurs compétents et formés** : cette compétence reconnue **permet de se sentir en confiance et d'avoir l'assurance de ne pas faire d'erreurs** dans l'exercice de la mesure : « *c'est bien d'avoir des gens compétents et formés en droit* » (Mr Yves), « *c'est bien de pouvoir parler à quelqu'un de confiance et qui a l'habitude* » (Mr Ernest).

- **Le service permet de diminuer le stress en cas de conflits familiaux :** en sachant qu'elles peuvent s'appuyer sur des interlocuteurs expérimentés, les personnes sont sûres de ne pas commettre d'erreur. Elles savent aussi qu'elles pourront revenir demander des informations si besoin et trouver des conseils. Ainsi Mme Henriette explique avoir été extrêmement soulagée après que la mandataire du service lui ait conseillé de renvoyer systématiquement ses belles-filles, qui contestent le fait que ce soit elle qui exerce la mesure, vers le juge pour exprimer leurs doléances.
- **Avoir une information claire :** Mr Ignace considère qu'avec le juge « *il n'y a pas de réponse claire et nette* », alors que le fait de prendre une mesure est une situation complexe : « *ça reste très flou quand on débarque dans ce genre de choses, ça va peut-être mieux pour les personnes qui ont les connaissances juridiques* ». Le service peut permettre de **clarifier les informations données par le juge** et représente, ainsi, « *un trait d'union entre la personne et le tribunal* » (Mr Xavier).
- **Avoir une écoute :** les personnes évoquent la quantité importante de démarches administratives qu'elles ont à accomplir, et plusieurs soulignent aussi leurs difficultés pour effectuer ces démarches face à certaines procédures et technologies, notamment les serveurs vocaux. Dans ce contexte, **l'importance du contact humain** est soulignée : avoir « *une personne pour discuter* » (Mr Ernest).
- **Bénéficier de conseils avisés :** Mme Stéphanie explique avoir pu, grâce aux conseils de la mandataire qu'elle a rencontrée, faire économiser 1000 € à la personne protégée : « *sinon j'aurais pas su* ». Mme Jeanne et sa sœur ont été informées par le service de la possibilité de distinguer la protection aux biens de la protection à la personne, ce qui convenait parfaitement à leur situation : « *on est sorties rassurées (...), c'est grâce à elle, nous on n'y connaissait rien* ».
- Cette information claire, ainsi que la possibilité qui est offerte de pouvoir parler, poser des questions, permet de **mieux appréhender la mesure et contribue à rassurer** les personnes : « *on avait le moral à zéro, ça nous a remontés un petit peu* » (Mr Ernest), « *j'ai compris un peu le sens* » (Mme André).
- **L'accueil :** la **gentillesse** des interlocuteurs (y compris l'accueil téléphonique) est unanimement saluée et **contribue très clairement à établir une relation de confiance**.

Motifs d'insatisfaction :

Seule une personne n'a pas été satisfaite de son rendez-vous, qu'elle a jugé « *succinct* » et n'ayant « *rien apporté de neuf* » (Mr Paul). Elle déplore des problèmes de confidentialité : la porte du bureau était ouverte et elle pouvait suivre la conversation des personnes qui avaient un rendez-vous avant elle.

En-dehors de ces critiques qui restent tout à fait légitimes, il est à noter que certaines personnes semblent en **très grande difficulté dans l'exercice de la mesure**, et leur besoin d'aide dépasse probablement le cadre des missions du SRISTF. Nous reviendrons plus précisément sur ces situations dans la cinquième partie de ce chapitre.

1.4 Les outils

Le SRISTF a mis au point des outils, sous forme de fiches techniques, qui peuvent être distribués lors des permanences. Sur les 17 personnes interrogées, seules 6 se sont vues remettre ces outils, 8 précisent qu'elles ne les ont pas eus².

Les personnes qui ont eu ces outils en sont très satisfaites, elles précisent souvent qu'elles les gardent afin de pouvoir les consulter si besoin : *« j'ai tout lu, j'ai pas appris par cœur [rire] mais de temps en temps je retournerai les voir »* (Mme Stéphanie), *« ça m'aidera surtout en fin d'année pour présenter les recettes et les dépenses »* (Mme Henriette). Ces outils participent à la clarté de l'information délivrée par le service, ils *« ont l'avantage de mettre en clair ce qu'on peut glaner à droite et à gauche »* (Mr Xavier).

Celles qui ne les ont pas eus le déplorent : Mme Françoise explique qu'elle a pris beaucoup de notes pendant l'entretien et aurait préféré avoir ces fiches. Une autre personne nous demandera de la guider sur Internet pour pouvoir les télécharger.

A noter que, **dans certains cas, ces fiches peuvent venir s'ajouter à la multitude des documents déjà recueillis**. Ainsi Mme Jeanne ne se souvient plus si elle les a eues : *« j'ai eu tellement de papiers ! »*. La délivrance de ces fiches doit donc rester à l'appréciation du mandataire qui anime l'entretien, et surtout **faire l'objet d'une présentation**.

1.5 Des situations qui dépassent le cadre du SRISTF

Trois situations se sont révélées particulièrement problématiques :

Mr Paul est âgé de 45 ans, il est célibataire et vit avec sa mère, dont il vient d'être nommé tuteur et qui est atteinte de démence. Il explique qu'il est perdu dans les démarches administratives : *« il y a beaucoup de paperasses, j'y connais rien », « c'est la jungle tout ça »*. Il explique qu'il a *« récupéré plein de papiers »* de sa mère mais ne sait *« pas à quoi ça correspond »*. Il est limité dans ses déplacements car il travaille et n'a pas de voiture. Il explique qu'il a besoin que quelqu'un vienne chez lui pour le guider : *« je voudrais bien*

² Trois non réponses à cette question : pour l'une il s'agit d'une personne qui a contacté le service par téléphone, pour une autre la personne ne savait plus, et pour une dernière le déroulement de l'entretien ne nous a pas permis de poser la question (personne en grande difficulté).

qu'on me guide de ce côté-là, quelqu'un qui vienne chez moi pour voir les papiers ». Il est débordé car il doit « *tout gérer* » : la surveillance et les soins de sa mère au quotidien, les papiers, son travail. Ce monsieur semble épuisé et, quand nous lui demandons quels sont ses besoins, il répond : « *d'abord du repos !* » Il vient d'annuler ses vacances car il n'ose pas laisser sa mère seule sans surveillance.

Mme Rose a 76 ans, elle est tutrice de sa mère qui vit en établissement et est en très mauvaise santé. Ces cinq dernières années ont été difficiles : elle a perdu son mari puis son père trois mois plus tard, pendant un temps elle s'est occupée des trois (père, mère et mari) qui étaient malades. Elle est en conflit avec son frère au sujet de l'héritage de leur père. Elle a eu un changement de juge, des difficultés administratives (son dossier aurait été perdu), elle se plaint du tribunal : « *depuis cinq ans j'ai jamais eu d'aide* ». Elle est en très grande difficulté dans les démarches, notamment la mise en vente de la maison de sa mère qu'elle doit préalablement débarrasser alors que sa mère « *gardait tout* », la maison est donc très encombrée. Cette dame est en grande difficulté et demande de l'aide. Elle aimerait être déchargée de la mesure mais elle a peur que sa mère ait des frais à payer si ce n'est plus elle qui assure l'exercice de la mesure, elle est prise dans un conflit de loyauté.

L'exemple de Mr Thibault n'est pas de même nature mais il mérite également d'être mentionné : ce monsieur âgé de plus de 60 ans était curateur de sa mère, qui vit désormais en établissement et est atteinte d'une maladie d'Alzheimer. La curatelle a été prononcée au début de la maladie de sa mère, lorsqu'elle commençait à avoir des troubles de la mémoire. Pour lui tout se passait bien et il insiste sur le fait que le juge l'avait félicité pour la qualité de sa gestion. Il y a eu un changement de magistrat en 2014 et le nouveau juge l'a « *obligé à prendre une tutelle* » pour des raisons que Mr Thibault n'approuve pas : il lui aurait dit que c'était pour le protéger en cas de conflits familiaux alors qu'il insiste sur le fait qu'il n'y a pas de conflit dans sa famille. Mr Thibault est profondément perturbé par ce changement dont il ne comprend pas le bien-fondé : « *curateur c'était suffisant* », « *être tuteur ça m'ennuie profondément* ». Il ne met pas en lien le changement de mesure avec l'évolution de la situation de sa mère (maladie évolutive, placement en établissement, nécessité de mettre en vente sa maison, ...) mais il constate que désormais tout est plus compliqué : il insiste sur le fait qu'il doit solliciter l'accord du juge pour tout, que les délais de réponse sont longs et que toutes les démarches prennent du temps : « *tout traîne* ». Mr Thibault s'est adressé au SRISTF par téléphone pour s'assurer qu'il faisait les choses correctement : « *monter un dossier le plus clean possible* ». Il se plaint beaucoup de ce nouveau juge, puis s'inquiète que nous puissions le répéter au tribunal : il ne voudrait pas que le juge « *se braque* » contre lui. Nous expliquons à Mr Thibault que le SRISTF est indépendant du tribunal, que les rendez-vous sont anonymes et confidentiels et qu'il peut s'y adresser pour toute question. Cette information semble le rassurer car il pensait que le SRISTF, dont il a eu les coordonnées par le juge, était un service du tribunal ; il nous dit qu'il n'hésitera pas à s'y adresser si besoin et nous remercie.

On observe que, dans les deux premières situations, **l'exercice de la mesure met les personnes en très grande difficulté**. Elles sont épuisées par la mesure mais **continuent à**

l'exercer par loyauté envers leur proche. Le recours au SRISTF ne serait pas suffisant pour apporter une aide dans la gestion quotidienne de la mesure. Il pourrait par contre **sensibiliser aux relais possibles**, aux conditions d'exercice des mandataires professionnels, à la possibilité de distinguer tutelle aux biens et tutelle à la personne, afin de **permettre à ces tuteurs familiaux de se projeter dans d'autres possibilités et de se déculpabiliser**.

Dans la troisième situation, le **changement de mesure n'est pas compris et met le tuteur en difficulté**, mais **il n'ose pas s'adresser au tribunal de peur de mécontenter le magistrat**. Le SRISTF pourrait lui permettre de **mieux comprendre** tant la nécessité d'une tutelle que le périmètre de cette mesure.

1.6 Analyse globale

Une mesure de protection juridique, surtout dans les premiers temps, représente un **exercice délicat pour les familles**. Quasiment toutes nous ont demandé conseil sur des points précis, pensant avoir affaire à une personne travaillant au SRISTF.

Les tuteurs familiaux sont souvent **pris dans des situations délicates et complexes** : devoir faire face au décès ou à la maladie d'un parent, à l'avenir d'un parent isolé, devoir lui trouver une place en établissement, etc. Ils sont confrontés à une charge lourde dans un contexte de bouleversement. La charge administrative, matérielle, s'ajoute à la charge affective, comme l'explique Mme Olivia qui, après avoir affronté la maladie d'Alzheimer de ses deux parents, a dû prendre la tutelle de son père après le décès de sa mère et lui trouver une place en établissement : *« j'ai été propulsée dans ces choix, c'est douloureux, difficile, on se retrouve face à un gros problème et il y a un côté affectif aussi »*. De plus ces personnes ont souvent un rôle d'aidant à travers de multiples dimensions, comme l'explique Mme Henriette : *« c'est moi qui dois gérer son bien personnel, lui rendre visite, l'accompagner chez le médecin, ... »*. Dans cette période de bouleversement, elles doivent également appréhender le champ de la protection juridique, qui leur est inconnu : *« c'est assez complexe au départ »* (Mr Roger). Et, avec l'allongement de l'espérance de vie, l'exercice de la mesure peut survenir à un âge parfois avancé : Mme Rose est tutrice de sa mère à l'âge de 76 ans. Parfois, les rencontres avec le juge sont ressenties comme succinctes et ne permettant pas de bien appréhender la mesure : *« l'entretien avec le juge a été très bref, je me sentais démunie »* (Mme Stéphanie). Des personnes expliquent que le juge peut aussi parfois donner beaucoup de documents qui ajoutent à la confusion : *« le juge a donné des dossiers à remplir, je vous dis pas ! »* (Mr Yves). **Cette charge administrative s'ajoute à la charge d'aidant déjà exercée** : *« il y a tellement de choses à faire, on est submergés »* (Mme Henriette). Les démarches administratives à effectuer sont nombreuses et, souvent pour les personnes les plus âgées, certaines technologies comme les serveurs vocaux les rendent encore plus complexes et en font des « casse-têtes » (Mr Yves). Outre la charge sur le plan administratif, **l'exercice de la mesure représente également une responsabilité, et les personnes ont peur de ne pas**

faire les choses correctement parce qu'elles n'auront pas bien cerné leurs devoirs et les procédures à respecter.

Dans ce contexte, **le SRISTF correspond à un besoin réel et rend un service important aux tuteurs familiaux** : « *Heureusement que le service est là pour aider les gens, on est confrontés à des problèmes qu'on n'a jamais eus* » (Mr Yves), « *c'est vraiment bien d'être épaulé (...), si vous pouvez faire en sorte que ce service continue à exister ce sera vraiment bien* » (Mme Stéphanie). **Ce besoin est particulièrement fort au début de l'exercice de la mesure**, quand les personnes ne le maîtrisent pas encore, leurs attentes concernant le SRISTF peuvent alors être fortes ; ainsi Mme Stéphanie explique qu'elle a peur de trop solliciter le service : « *j'ai toujours peur de déranger pour rien (...), j'irais pour tout (...), chaque fois que je fais quelque chose j'aurais presque envie d'aller les voir* ». Mme Françoise, également en début de mesure, explique qu'elle voudrait « *remplir les documents avec eux pour être sûr de ne pas se tromper* ». Mais ce besoin d'être rassuré va probablement diminuer avec le temps et l'expérience.

Dans certains cas, les personnes sont en grande difficulté avec l'exercice de la mesure. Le SRISTF est un lieu où **elles peuvent trouver une information, tant sur l'exercice de la mesure lui-même que sur les possibilités de passer le relais ou de modifier l'exercice** (en distinguant par exemple tutelle aux biens et tutelle à la personne).

La quasi-totalité des personnes pense avoir à nouveau recours au service, soit pour une question précise (par exemple en fin d'année pour le compte de gestion), soit « en cas de besoin ».

Le SRISTF n'est pas identifié comme un lieu où l'on peut trouver un soutien psychologique : Mme Henriette explique qu'elle « *gère le côté psychologique toute seule* » et a besoin « *juste d'informations pour faire les choses correctement sur le plan juridique* ». Toutefois, on peut constater que le fait de disposer d'interlocuteurs compétents pouvant délivrer des informations claires et des conseils avisés contribue très largement à rassurer ces tuteurs familiaux et leur **permet de mieux comprendre et vivre l'exercice d'une mesure de protection**.

1.7 Pistes d'amélioration dans l'information et le soutien aux tuteurs familiaux

Sur la base de ces entretiens, nous pouvons formuler quelques préconisations qui visent principalement la communication autour du SRISTF et les outils proposés aux tuteurs familiaux.

La communication peut être travaillée sur deux plans :

- **La diffusion** : la quasi-totalité des personnes a été informée de l'existence du SRISTF par le tribunal et au début de l'exercice de la mesure. Plusieurs expliquent qu'elles auraient

aimé **avoir l'information en amont de la mesure**. Ainsi Mme Henriette pense que ça lui aurait permis « *d'aborder les choses plus sereinement* ». Avoir les informations en amont peut permettre de **mieux comprendre ce à quoi on va s'engager** et peut également permettre de **dédramatiser la situation**, comme le précise Mr Xavier : « *ça peut faire peur, c'est une prise de responsabilité et aussi sur le plan familial, on entend tellement de choses* ». Mr Gérard, travailleur social dans le secteur du handicap, **déplore que le SRISTF ne soit pas davantage connu des professionnels des établissements et services médicosociaux** qui pourraient y orienter les familles. Il convient donc de **déployer la diffusion de l'information en-dehors des tribunaux, de façon à toucher davantage les personnes n'ayant pas eu recours au tribunal**.

- Le contenu :

- **La dénomination même du service cible les tuteurs familiaux** et exclut donc les personnes qui n'exercent pas de mesure, ce qui n'encouragera pas les personnes qui s'interrogent quant à une éventuelle mesure à venir se renseigner auprès du service.
- Il est apparu, dans cette phase de l'étude, que certaines personnes peuvent faire une confusion entre le service et le tribunal ; par exemple Mr Thibault, qui a eu recours au service par téléphone, nous fait part de difficultés avec le juge puis se ravise et nous demande instamment de ne pas le répéter : il pense que les informations données au service seront relayées au tribunal. On peut imaginer que des personnes en difficultés par rapport à l'exercice de la mesure puissent faire le même amalgame et hésitent à venir demander conseil. Il convient donc de **préciser clairement l'indépendance du service vis-à-vis du tribunal** (neutralité de l'information délivrée et confidentialité des entretiens).

Les outils :

- Les **fiches techniques** délivrées par le service sont des outils dont **la pertinence est largement soulignée par leurs utilisateurs**. Il est nécessaire de **veiller à leur distribution** lors des permanences.
- Des personnes nous ont donné des exemples d'outils qu'elles aimeraient avoir à disposition en **complément des fiches techniques** :
 - Des **exemples de cas concrets**, de situations vécues qui permettent d'illustrer certains points : « *par exemple si quelqu'un a une voiture on fait comment ? Les mesures à prendre pour les choses de la vie courante, si la personne a une maison est-ce qu'on la vend, et si on la vend on se retrouve avec une somme, que faire de l'argent, qu'est-ce qu'on peut en faire ?* » (Mr Xavier).

- o Des **modèles de lettres types** notamment pour les courriers à adresser au juge, des exemples de notes d'informations pour avoir des remboursements : "*il doit y avoir des termes spéciaux*" (Mme Stéphanie).

En-dehors de la communication et des outils, il convient de **rester attentif à la confidentialité** et de fournir, lors des permanences, les conditions nécessaires à l'établissement d'un climat de confiance.

2. LES BESOINS DES FAMILLES CONCERNANT LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE

Cette phase de l'étude concernait tant les tuteurs familiaux que des personnes s'interrogeant sur l'exercice éventuel d'une mesure de protection pour l'un de leurs proches.

10 tuteurs familiaux ont été sollicités dans le cadre d'entretiens (5 entretiens en face-à-face et 5 entretiens téléphoniques). 30 professionnels ou bénévoles étant en contact avec des familles et pouvant être sollicités par ces familles pour des questions relatives à la protection juridique ont été interrogés via un questionnaire Internet.

Nous présenterons dans un premier temps les réponses au questionnaire Internet, avant de présenter, dans un deuxième chapitre, les éléments issus des entretiens menés auprès des tuteurs familiaux.

2.1 L'expérience des professionnels ou bénévoles intervenant auprès de familles

Ce questionnaire³ a été diffusé via Internet entre avril et juin 2015.

30 structures ont répondu :

	Effectifs
Hôpital ou groupement hospitalier	5
Service d'HAD ⁴	1
Association d'aide aux familles	1
MAIA ⁵	3
Etablissements et services dans le secteur du handicap	5
CCAS ⁶	12
SSR ⁷	1
Autre (1 CLIC ⁸ et 1 MDPH ⁹)	2
Total	30

Les établissements et services du secteur du handicap représentés sont :

- 1 foyer de vie (FV)
- 2 Maisons d'Accueil Spécialisées (MAS)
- 1 Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)
- 1 Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)

Seules deux structures ont déclaré avoir un préposé exerçant dans leur établissement (1 FAM et 1 CCAS). Le taux de réponse à cette question est faible (11 réponses en tout, dont 2 positives et 9 négatives).

³ Disponible en annexe

⁴ Hospitalisation à Domicile

⁵ Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'autonomie

⁶ Centre communal d'action sociale

⁷ Soins de suite et de réadaptation

⁸ Centre Local d'Information et de Coordination

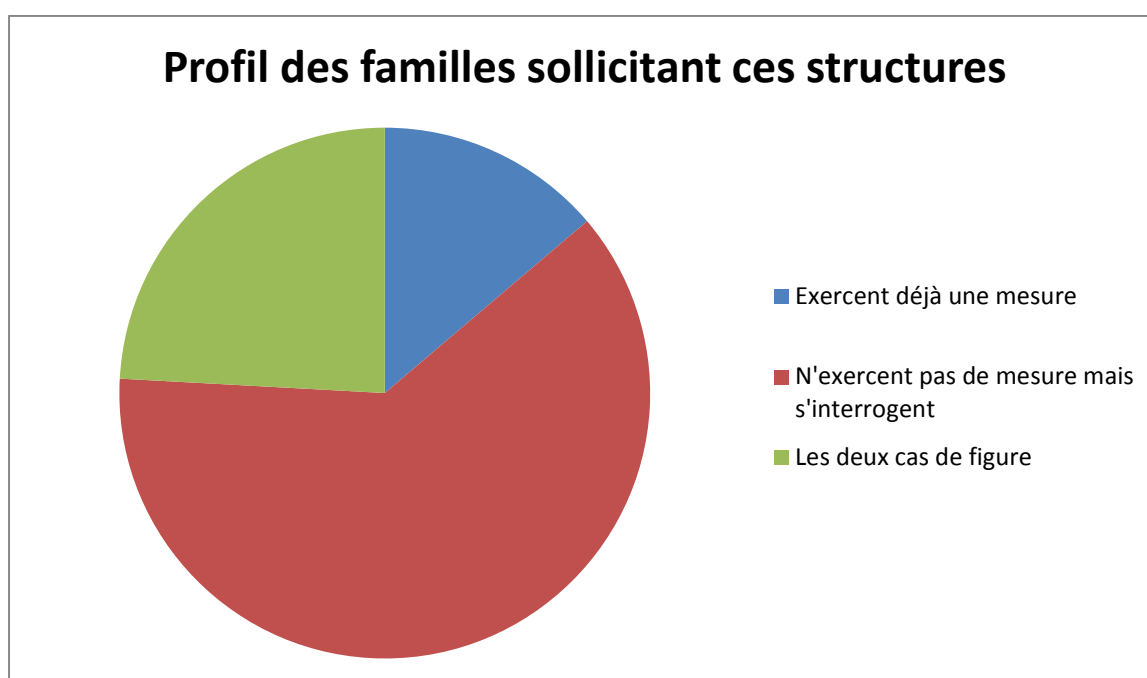
⁹ Maison départementale des personnes handicapées

Sollicitations des familles sur les questions relatives à la protection juridique :

La quasi-totalité de ces structures (29/30) est sollicitée par des familles pour des questions relatives à la protection juridique. La seule réponse négative émane d'un CCAS.

Profils des familles qui sollicitent ces structures :

Ces structures peuvent être sollicitées par des familles qui exercent déjà une mesure de protection pour un proche ou par des familles qui s'interrogent quant à une éventuelle mesure, elles peuvent également rencontrer les deux cas de figure. Mais **très majoritairement, elles sont sollicitées par des familles qui n'exercent pas de mesure mais s'interrogent sur l'exercice d'une éventuelle mesure pour l'un de leurs proches.**



4 structures sont sollicitées par des familles qui **exercent** déjà une mesure pour un proche : 2 MAS, 1 structure hospitalière et 1 MDPH

18 structures sont sollicitées par des familles qui **n'exercent pas** de mesure mais s'interrogent sur une éventuelle mesure : un service d'HAD, un SSR, 2 structures hospitalières, 3 MAIA, un FAM, une association d'aide aux familles et 9 CCAS.

7 structures peuvent rencontrer les deux cas de figure : un foyer de vie, 2 structures hospitalières, un CLIC, 2 CCAS et un SAVS.

20 structures sur les 30 interrogées **peuvent parfois accompagner des familles dans l'ouverture d'une mesure** :

Est-ce qu'il vous arrive d'accompagner des familles dans l'ouverture d'une mesure →	Oui
Vous êtes ↓	Eff.
Un hôpital ou groupement hospitalier	5
Une association d'aide aux familles	1
Une MAIA	1
Un établissement dans le secteur du handicap	3
Un CCAS	8
Un SSR	1
Autre	1
Total	20

Les besoins des familles qui sollicitent les structures :

- Les familles qui exercent déjà une mesure

Le besoin de conseils et d'informations pratiques est mentionné 9 fois (seul une fois, cumulé à d'autres besoins 8 fois)

Le besoin d'écoute et de soutien moral est mentionné 6 fois (seul une fois, cumulé à d'autres besoins 5 fois)

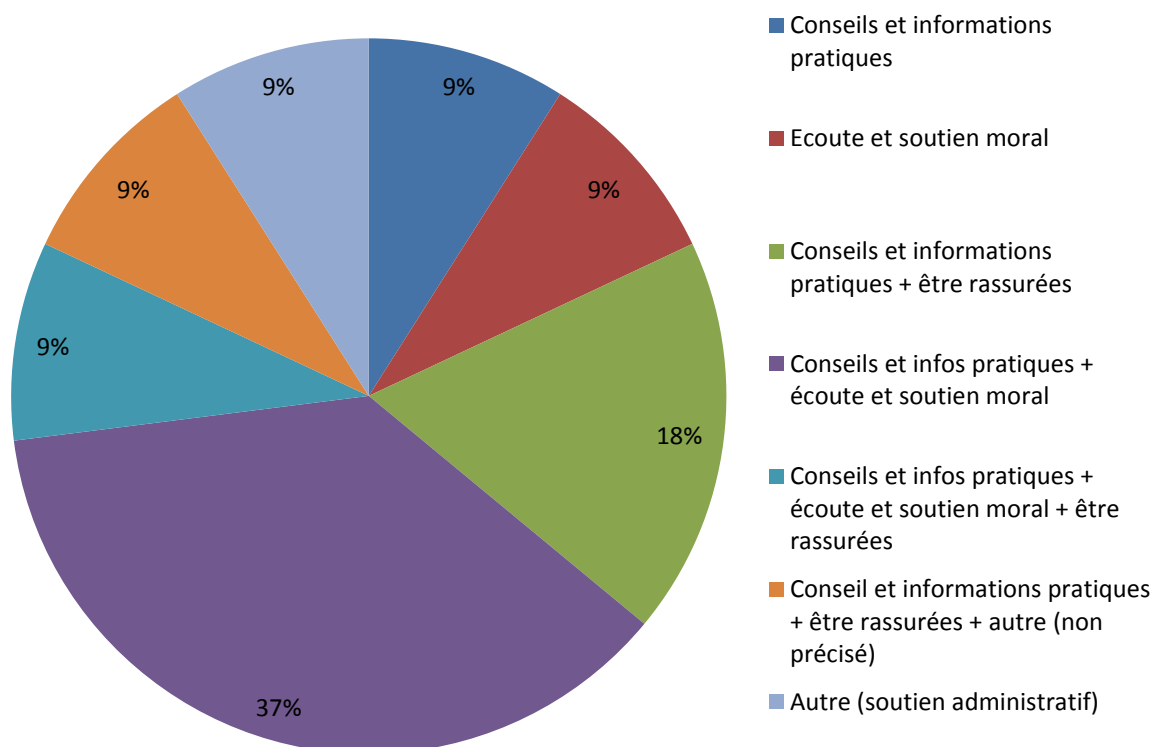
Le besoin d'être rassuré sur la façon d'exercer la mesure est mentionné 4 fois et toujours cumulé à d'autres besoins.

La rubrique « autre » a été mobilisée 2 fois : une structure n'a pas développé sa réponse, une autre explique que les demandes de ces familles sont essentiellement de l'ordre du suivi administratif sans concerner directement la protection juridique.

Ces familles cumulent donc souvent plusieurs besoins :

- Conseils et info pratiques + être rassurées : 2
- Conseils et info pratiques + écoute et soutien moral : 4
- Conseils et infos pratiques + écoute et soutien moral + être rassurées : 1
- Conseils et info pratiques + être rassurées + autre (non précisé) : 1

Les besoins des tuteurs familiaux



- Les familles qui n'exercent pas de mesure mais s'interrogent :

Le besoin de conseils et d'informations pratiques sur la mise en place de la mesure est mentionné seul 5 fois

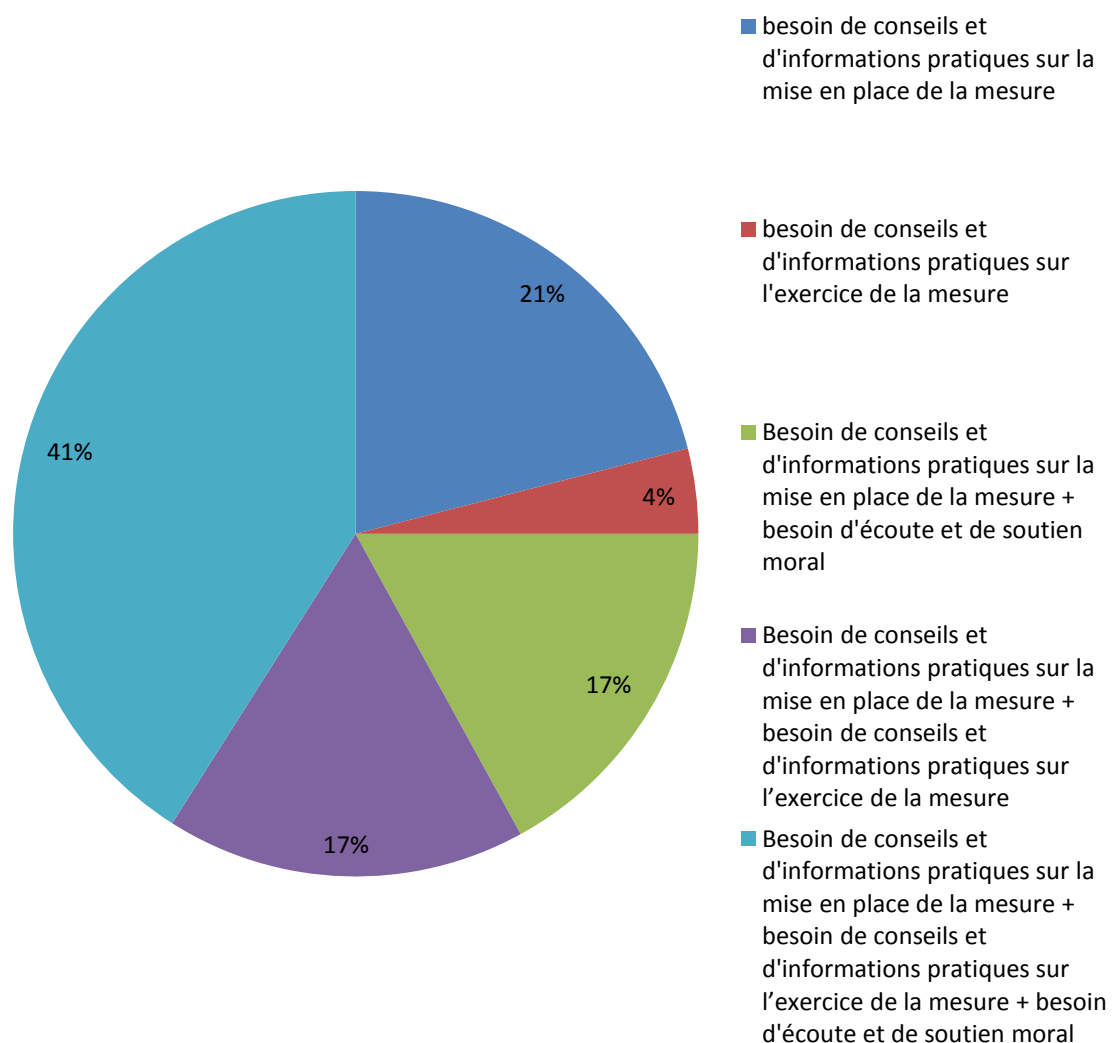
Le besoin de conseils et d'informations pratiques sur l'exercice de la mesure est mentionné seul 1 fois.

Le besoin d'écoute et de soutien moral n'est jamais mentionné seul, il est toujours associé à un besoin de conseils et d'informations pratiques.

Ces familles ont majoritairement des besoins cumulés :

- Besoin de conseils et d'informations pratiques sur la mise en place de la mesure + besoin d'écoute et de soutien moral (4)
- Besoin de conseils et d'informations pratiques sur la mise en place de la mesure + besoin de conseils et d'informations pratiques sur l'exercice de la mesure (4)
- Besoin de conseils et d'informations pratiques sur la mise en place de la mesure + besoin de conseils et d'informations pratiques sur l'exercice de la mesure + besoin d'écoute et de soutien moral (10)

Les besoins des familles qui n'exercent pas de mesure



Qu'elles exercent ou pas une mesure de protection, les familles ont d'abord besoin de conseils et d'informations pratiques, ce qui relève des compétences du SRISTF.

Connaissance du SRISTF

Si la quasi-totalité des structures investiguées sont sollicitées par des familles sur des questions relatives à la protection juridique, seules 8 structures connaissent le SRISTF.

71,4% des structures enquêtées ne connaissent pas le SRISTF, soit 20 structures (2 n'ont pas répondu à cette question).

A noter qu'une structure déclare ne pas connaître le SRISTF mais mentionne qu'elle oriente parfois des familles vers le « service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux de l'UDAF ».

Les structures qui connaissent le SRISTF sont : une association d'aide aux familles, 2 MAIA, une MAS, 3 CCAS et une MDPH. Les structures qui ne connaissent pas le SRISTF sont : 5 structures hospitalières, un service HAD, une MAIA, un FV, un FAM, un SAVS, 9 CCAS et un SSR. **Le SRISTF est inconnu de la totalité des structures sanitaires.**

Connaissiez-vous le SRISTF ? →	Non-réponse		Oui		Non	
Vous êtes ↓	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Un hôpital ou groupement hospitalier	0	0%	0	0%	5	100%
Un service d'HAD	0	0%	0	0%	1	100%
Un SSIAD	0	0%	0	0%	0	0%
Une association d'aide aux familles	0	0%	1	100%	0	0%
Une MAIA	0	0%	2	66,7%	1	33,3%
Un établissement dans le secteur du handicap	1	20%	1	20%	3	60%
Un CCAS	0	0%	3	25%	9	75%
Un SSR	0	0%	0	0%	1	100%
Autre	1	50%	1	50%	0	0%

Les vecteurs de connaissance du SRISTF sont diversifiés et une même structure peut en citer plusieurs, mais **la diffusion de la plaquette apparaît comme le vecteur principal** :

	Effectifs
Mandataire	1
Internet	1
Affichage	2
Formation professionnelle	1
Plaquette	7

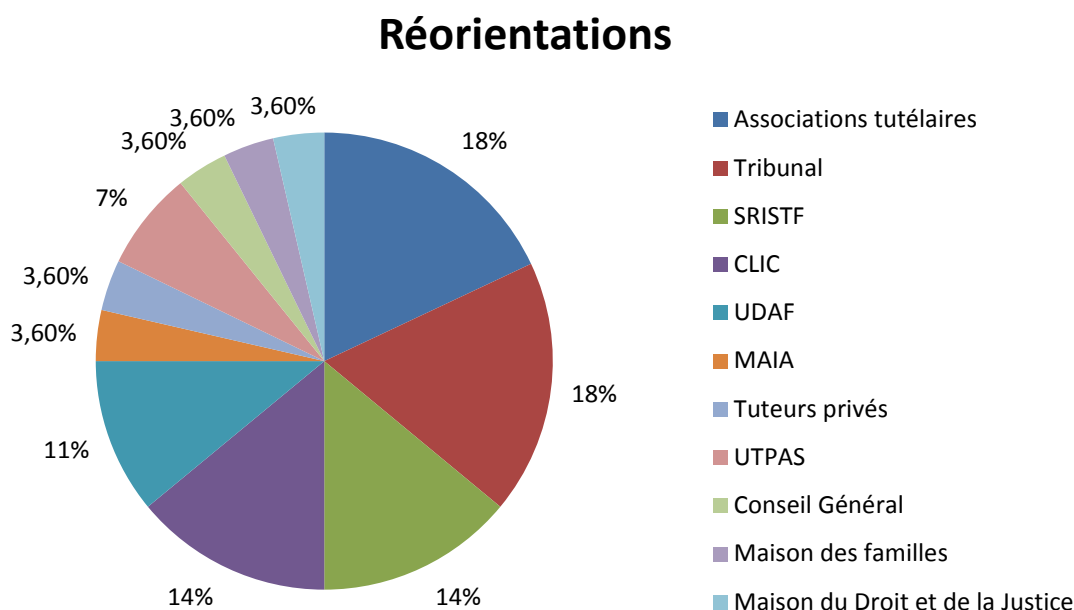
Les réponses apportées par ces structures aux besoins des familles

18 structures considèrent disposer des informations et outils nécessaires pour répondre aux besoins des familles. A noter que la pertinence et la qualité de ces informations et outils n'ont pas été vérifiées.

12 structures considèrent donc qu'elles ne disposent pas des moyens nécessaires pour répondre aux besoins des familles en matière de protection juridique. Il n'est pas possible d'opérer de distinction par catégorie de structures, par exemple les hôpitaux ou les CCAS ont apporté 50% de réponses positives à cette question et 50 % de réponses négatives.

Sur les 30 structures représentées, **20 peuvent parfois réorienter les familles vers un autre service ou partenaire** et 10 ne réorientent pas les familles.

Ces réorientations se font principalement vers les associations tutélaires et le tribunal. On observe que **des réorientations sont faites vers des services qui ne sont pas forcément compétents sur ces questions.**



Les structures qui réorientent ne sont pas forcément celles qui considèrent ne pas disposer des informations nécessaires pour répondre aux besoins des familles. 14 structures considèrent disposer des informations et outils nécessaires mais réorientent tout de même vers un autre interlocuteur.

Plus étonnamment, 5 structures sont sollicitées par des familles, considèrent qu'elles n'ont pas les informations et outils nécessaires pour leur répondre mais ne réorientent pas vers un autre partenaire. Parmi ces structures, une connaît l'existence du SRISTF.

Eléments complémentaires :

Nous présenterons ci-dessous les éléments issus des réponses apportées à la question ouverte : « Voulez-vous ajouter quelque chose ? ». Sept structures y ont apporté une réponse (un foyer de vie, une association d'aide aux familles, 3 CCAS, un SAVS et une MDPH). Les réponses abordent quatre grands thèmes : l'utilité du SRISTF, la désignation du tuteur, les recours mis en œuvre par ces structures pour informer et accompagner les familles et, plus largement, la tutelle familiale.

L'utilité d'un service comme le SRISTF est reconnue pour :

- Guider et accompagner les familles dans leur questionnement
- Renseigner les personnes sur ce qu'est une mesure de protection, notamment les personnes qui peuvent faire l'objet d'une mesure et *« craignent de s'engager dans ce type de démarches de peur d'être dépourvues de toute liberté ou de consentement par rapport aux décisions qui les concernent »* (professionnel de FV)
- Renseigner les familles qui souhaitent exercer une mesure sur le champ de leurs futures responsabilités, tâches à effectuer, ... Une professionnelle précise que les familles ne sont souvent pas suffisamment informées de ce à quoi elles s'engagent lorsqu'elles acceptent d'exercer une mesure.
- Apporter de l'aide et de l'information aux structures qui sont en contact avec des familles : *« de l'information pour nous apporter de l'aide si besoin »*
- *« Ce type d'accompagnement est un réel besoin pour les familles en grande difficulté face au handicap de leur proche et des démarches administratives qui y sont liées »* (professionnel de MDPH).

La désignation du tuteur :

- Une association précise qu'elle déconseille aux familles d'exercer une mesure de protection pour l'un de leur proche lorsque ce dernier est en situation de handicap psychique. Elle considère qu'il est préférable de confier la mesure à un mandataire professionnel afin de préserver les relations familiales, déjà fortement mises à l'épreuve.
- Question de l'âge : une professionnelle demande si une personne de 80 ans est encore en capacité de gérer les biens de son « enfant » handicapé.

Les recours mis en œuvre pour informer et accompagner les familles :

- Explications générales sur la démarche de mise sous protection, sur la procédure à suivre
- Aide à la constitution du dossier
- Information à partir des données trouvées sur Internet
- Relais auprès des différents partenaires présents sur le secteur et pouvant intervenir au domicile si nécessaire

Difficultés et questionnement sur la tutelle familiale :

- La tutelle familiale « fait peur » et peut créer des tensions familiales, principalement au sein de la fratrie
- La tutelle familiale peut créer une dépendance entre la personne protégée et le tuteur familial, la personne protégée ne gère plus rien et perd la notion de l'argent
- Il y a des enjeux financiers : est-ce que la personne gère les biens d'un membre de sa famille ou un futur héritage ?

Une professionnelle de CCAS explique qu'elle n'est pas souvent confrontée à ces questions mais que, lorsqu'elle l'est, c'est qu'il y a des conflits familiaux.

Synthèse globale :

Ce questionnaire a été renseigné par des structures du champ social, sanitaire et médicosocial, relevant du secteur associatif ou public. Il en ressort que, **si la quasi-totalité de ces structures est interpellée par des familles sur des questions relatives aux tutelles familiales, peu connaissent le SRISTF et sont en capacité d'y orienter des familles.** Le SRISTF est connu de quelques structures relevant du champ social ou médicosocial, mais **n'est connu d'aucune structure du champ sanitaire.**

Ces structures sont **surtout sollicitées par des familles en amont d'une éventuelle mesure.** Ces familles sont principalement **en demande de conseils et d'informations pratiques,** et les structures **ne sont pas toujours en capacité de leur apporter des réponses précises ni de les orienter efficacement.**

Globalement, les professionnels de ces structures témoignent de **la complexité relative aux tutelles familiales. Ils reconnaissent l'intérêt d'un service comme le SRISTF et la nécessité de pouvoir orienter les familles vers ce service.**

Il semble donc souhaitable de **développer la communication concernant le SRISTF vers les structures sociales, médicosociales et sanitaires.**

2.2 L'expérience des tuteurs familiaux

Dix entretiens ont été réalisés auprès de tuteurs familiaux, dont 5 entretiens téléphoniques et 5 entretiens en face-à-face. Trois entretiens en face-à-face ont été réalisés au domicile des personnes (dont deux en présence d'une professionnelle de SAVS) et deux dans des locaux d'établissements et services médicosociaux : un dans une Maison d'Accueil Spécialisée et un dans les locaux d'un SAVS, en présence d'une professionnelle. La présence de la professionnelle de SAVS lors des entretiens a permis de participer à l'établissement d'une

relation de confiance car elle accompagne ces familles depuis plusieurs années, de rassurer certaines personnes (notamment deux dames très âgées qui pouvaient être un peu angoissées par la situation d'entretien) et d'apporter des éléments de compréhension de la situation. Elle nous a également permis de mieux appréhender le travail de soutien aux tuteurs familiaux mené par les SAVS.

Profil des personnes :

3 hommes et 7 femmes, âgés de 47 à 79 ans. Les plus de 60 ans sont légèrement majoritaires :

	Effectifs	% Obs.
de 40 à 49 ans	3	30%
de 50 à 59 ans	3	30%
de 60 ans et +	4	40%
Total	10	100%

La majorité des personnes habite le Nord (7 personnes, contre 3 dans le Pas-de-Calais).

Mesures exercées :

9 personnes exercent une mesure de tutelle. Une personne explique que son mari est tuteur, elle pense être cotutrice mais elle n'en est pas sûre : elle ne s'est jamais présentée au tribunal mais se souvient avoir signé un papier.

Trois personnes savent qu'elles exercent une mesure de tutelle aux biens et à la personne, mais souvent cette notion est inconnue.

Deux personnes exercent une tutelle à la personne pour leur fils, un autre fils exerçant la tutelle aux biens. Mais elles ne parlent pas de tutelle « aux biens » ou « à la personne », elles expliquent qu'elles sont tutrices avec leur fils et que c'est lui qui s'occupe de tout ce qui est de l'ordre de la gestion administrative et financière.

Deux personnes exercent deux mesures : Mme Nadine est tutrice de sa fille et curatrice de sa mère. Mme Anne est tutrice d'une de ses filles et curatrice de l'autre.

Les personnes protégées :

Majoritairement, les personnes protégées sont les descendants directs : sept personnes exercent une mesure pour un de leurs enfants, voire pour plusieurs. Trois mesures sont

exercées pour un membre de la fratrie ; dans ces trois situations, la fratrie a pris le relais des parents devenus trop âgés. Seule Mme Nadine exerce une mesure pour sa mère.

Huit parmi les personnes protégées vivent en établissement médicosocial (foyer d'hébergement, maison d'accueil spécialisée ou EHPAD). Trois sont entrées en établissement (EHPAD) récemment et bénéficient encore du suivi d'un SAVS. Deux personnes vivent avec leurs parents mais fréquentent un établissement en journée. La mère de Mme Nadine vit seule chez elle et ne bénéficie d'aucune prestation de services.

Devenir tuteur :

Trois personnes ont repris une mesure déjà exercée. Mr Bruno, tuteur de sa sœur, explique qu'il a pris le relais de son père, lequel était devenu trop âgé pour continuer à exercer cette mesure. Il présente ce relais comme une évidence : « *Mon père a 80 ans, c'est normal* ». Son père a ainsi pu lui transmettre toutes les informations nécessaires. Mme Anne (tutrice d'une fille et curatrice d'une autre fille) a pris le relais de son mari lorsque ce dernier est décédé, elle explique que reprendre les mesures ne lui a pas posé de problème car elle en faisait déjà l'expérience avec son mari : « *on faisait ensemble* ». Mr Thierry est tuteur de son frère, la mesure était exercée par leur père qui a dû arrêter suite à des problèmes de santé. Mr Thierry pense qu'il y a eu une période pendant laquelle la mesure n'était plus exercée avant qu'il ne la reprenne ; il n'a pas pu discuter des modalités d'exercice de cette mesure avec son père, aujourd'hui décédé.

Dans la majorité des situations, les parents sont devenus tuteurs de leur enfant lorsque ce dernier est arrivé à l'âge adulte.

Mme Nadine explique que le choix d'exercer une mesure de curatelle renforcée pour sa mère s'est décidé en commun accord entre elles deux : sa mère a besoin d'être protégée des démarcheurs commerciaux, elle s'est laissée abusée par plusieurs d'entre eux et s'est engagée dans des achats inutiles et onéreux.

Mme Anne est présidente du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement qui accueille sa fille, elle a pu échanger avec d'autres familles sur les questions liées aux tutelles familiales et nous faire part des réflexions issues de ces échanges. Ces familles ont exprimé **différentes réticences à devenir tutrices** :

- Elles appréhendent la charge de travail liée à la gestion des comptes
- Le fait d'aller dans un tribunal et de rencontrer un juge leur fait peur
- Elles ont peur de mal faire, et cette peur est décuplée par le fait qu'elles auraient à rendre des comptes à un juge
- Elles appréhendent le coût du certificat médical, qui doit être produit à chaque renouvellement de mesure.

Etre tuteur :

Les expériences d'exercice d'une mesure qui nous ont été relatées par ces 10 tuteurs familiaux sont loin d'être homogènes. Pour rendre compte de cette diversité et dans un souci de clarté, nous les avons regroupées en 4 grands types d'expériences.

- Une expérience positive :

L'exercice de la mesure est présenté comme ne posant aucun problème par 5 tuteurs familiaux. Le plus souvent, ces personnes expliquent qu'**elles n'ont pas beaucoup de choses à gérer** : « *il n'y a que l'AAH* » (Mme Claudine). Le compte de gestion ne leur pose pas de difficulté.

Pour ces 5 situations, la personne protégée est accueillie dans un établissement ou accompagnée par un service. **Les tuteurs ont donc des interlocuteurs dans le suivi de la vie quotidienne et des projets de la personne protégée et ils savent qu'ils peuvent les interpeller si besoin.** Certains établissements prennent des initiatives qui permettent d'anticiper les éventuels besoins des familles : Mme Claudine explique que l'équipe de l'établissement qui accueille son fils organise des journées à thème à l'intention des familles et qu'elle a ainsi pu assister récemment à l'intervention d'un notaire sur les questions liées à la succession.

Ces personnes ont des supports humains, matériels et immatériels sur lesquels elles peuvent s'appuyer dans l'exercice de la mesure. Mr Thierry explique qu'il « *maîtrise pas mal les papiers* », Mr Bruno précise que sa fille est éducatrice spécialisée et qu'« *en cas de problème elle est apte à trouver le service qu'il faut* », Mme Nadine est elle-même travailleur social et a suivi une formation professionnelle sur la loi de 2007 réformant la protection juridique¹⁰, le mari de Mme Claudine fait partie d'une association de familles de personnes handicapées. Précisons également que **toutes ces personnes sont utilisatrices d'Internet et sont donc en capacité d'utiliser l'outil informatique tant pour chercher des informations que pour la gestion courante**, comme l'explique Mr Bruno : « *il suffit de créer un tableau Excel et de rentrer les comptes au fur et à mesure* ».

- Un exercice difficile :

Pour deux personnes, l'exercice de la mesure est présenté comme problématique. Dans ces deux situations, **ce qui est vécu comme difficile est la charge administrative et la contrainte exercée sur les tuteurs** qui doivent justifier tous leurs actes de gestion auprès du juge. **En-dehors de ces démarches à effectuer et de ces contraintes, l'exercice de la mesure n'est pas considéré comme difficile** : « *en soi c'est pas compliqué, c'est pas un drame* » (Mme Yvonne). Mme Anne, qui a eu trois enfants handicapés, déplore le nombre de

¹⁰ LOI n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

démarches à effectuer pour le suivi auprès de la MDPH : *« les dossiers, c'est ce qui tue les familles »*. Mme Yvonne nous explique qu'elle a dû se déplacer à trois reprises pour faire une demande de chèques-vacances pour sa fille et précise : *« pour toute dépense, tout papier, c'est de plus en plus compliqué »*. Précisons que ces deux personnes n'utilisent pas Internet.

Le contrôle exercé par le tribunal sur la gestion des comptes est vivement critiqué. Mme Anne nous dit devoir compter ce que ses filles lui coûtent (en nourriture, énergie, ...) lorsqu'elles sont chez elle, ce qui représente d'autant plus un *« casse-tête »* que l'une vit avec elle et l'autre ne revient que le week-end : *« ça en devient débile »*. Elle nous explique également qu'elle prend elle-même en charge beaucoup de dépenses (vêtements, ...) afin que ses filles puissent avoir des économies mais doit justifier le fait que les comptes de ses filles soient créditeurs. Les récriminations de Mme Yvonne sont globalement similaires : elle déplore avoir été interpellée par le tribunal parce qu'elle avait déplacé de l'argent du compte courant vers le compte épargne de sa fille sans autorisation, et également parce qu'il lui a été reproché que sa fille dépensait trop d'argent pour les cadeaux d'anniversaire et de Noël de ses neveux et nièces.

Outre la charge de travail liée à la justification de la tenue des comptes, **ce contrôle est vécu comme une ingérence dans un domaine qui relève du familial et donc du privé.** Et cette ingérence est d'autant mal vécue que les personnes se trouvent parfois confrontées à **des refus qui leur semblent injustifiés.** Mme Yvonne tient absolument à souscrire un contrat obsèques pour sa fille mais dit que cette démarche lui est refusée par le juge qui considère que sa fille est trop jeune. Il apparaît clairement, dans le discours de cette dame âgée de 64 ans, que c'est son propre vieillissement et le sentiment de sa propre finitude qui l'amènent à vouloir absolument effectuer cette démarche pour sa fille, elle veut préserver le reste de la fratrie de tout tracasseries au cas où elle décéderait avant sa fille; elle se sent incomprise du juge : *« ils ne comprennent pas que pour les parents c'est une chose importante qu'ils puissent faire pour leurs enfants »*. Elle a effectué toutes les démarches pour que sa fille puisse être enterrée dans le caveau familial sur ses fonds personnels. Elle a l'impression qu'on l'oblige à limiter au maximum les dépenses de sa fille : *« Pour quoi faire ? Pour tout reprendre ? Elle a quand même le droit de vivre ! »*

Ce contrôle peut être vécu comme une injustice voire une humiliation, comme l'exprime Mme Yvonne qui a le sentiment d'être suspectée d'exactions envers sa fille : *« ils nous prennent pour des n'importe quoi », « c'est ma propre fille, depuis que je fais les comptes j'ai jamais rien pris, j'ai toujours apporté les preuves »*.

Il vient également accroître le poids de la responsabilité, les personnes ont **peur de mal faire** face à ces règles et ces contrôles, comme l'explique aussi Mme Yvonne : *« on n'est jamais informés des changements de loi qu'il y a pu y avoir, quelques fois on ferait des bêtises sans le vouloir »*. **Son sentiment d'injustice est d'autant plus fort qu'elle considère ne recevoir aucune aide en retour :** elle dit avoir été convoquée au tribunal deux fois depuis qu'elle exerce la tutelle, soit en 25 ans, et ne pas pouvoir trouver d'aide auprès des professionnels de l'établissement d'accueil de sa fille : *« ils n'en savent pas plus que moi »*.

Ainsi Mme Yvonne **envisage d'arrêter d'exercer la mesure** : « *avec l'âge ça fait des soucis, (...) je dois faire attention à ma santé, faut penser à soi aussi, c'est un travail, une responsabilité* ». Elle pense demander au juge de nommer un mandataire professionnel car elle ne veut surtout pas que cette charge incombe à un autre de ses enfants. Mais elle souhaite auparavant régler la question du forfait obsèques et la façon dont elle l'évoque prêle à penser qu'elle associe l'exercice de la mesure à un combat : « *j'ai encore ça à défendre* ».

L'exercice d'une mesure peut donc mettre les personnes en difficultés, principalement lorsque **le contrôle exercé sur leurs actes leur semble trop rigide et surtout leur apparaît comme un non-sens dans le cadre de relations familiales**. Il s'accompagne aussi de **démarches administratives** qui représentent une **charge de travail** parfois importante. Enfin, il représente une **responsabilité** et les **tuteurs familiaux qui maîtrisent mal le cadre de la mesure ont peur de ne pas faire les choses correctement, cette peur étant accrue par le fait de devoir rendre des comptes à un juge**. Pour éviter les démarches et d'éventuels tracas, des tuteurs familiaux prennent eux-mêmes en charge certaines dépenses.

- Un exercice partagé

Mme Laurence et Mme Marie sont âgées de 76 et 78 ans, elles exercent toutes deux une tutelle à la personne pour l'un de leur fils, accueilli en EHPAD en unité pour personnes handicapées âgées, un autre fils exerçant la tutelle aux biens. Les personnes protégées sont toutes deux accueillies en établissement depuis peu de temps, elles vivaient auparavant avec leurs mères devenues trop âgées pour maintenir leur aide ; leurs pères sont décédés depuis plusieurs années.

Mme Laurence explique que l'exercice de la tutelle ne lui a jamais posé de difficulté : « *on vivait ensemble, il n'y avait pas de problème* ». Mais la professionnelle du SAVS nous expliquera par la suite que Mme Laurence, habituée à vivre simplement et à faire des économies, restreignait toute dépense et que son fils ne gérait aucune somme, si minime soit-elle : à 50 ans, il devait demander l'autorisation pour acheter un pain au chocolat pour son déjeuner. Il était évident pour Mme Laurence que son fils reprendrait la mesure : elle explique que le juge lui avait déjà dit, le jour où il lui a confié la mesure, que son fils prendrait le relais quand elle ne serait plus en mesure d'exercer. Elle se sent rassurée par le fait que ce soit son fils : « *son enfant, on sait qu'on peut compter dessus* ». Elle explique aussi que désormais c'est principalement lui qui gère : « *c'est lui qui s'occupe, plus que moi* ». Son fils a pris l'exercice de la tutelle aux biens depuis un an, en cas de difficulté il interpelle la professionnelle du SAVS, qui suit cette famille depuis plusieurs années.

Mme Marie a des problèmes de mémoire qui ont rendu les derniers temps de l'exercice de la mesure très compliqués : elle confondait les euros, les francs et les anciens francs. Elle explique que le juge des tutelles a refusé que son fils ait un carnet de chèque : « *il dit qu'il n'en a pas besoin* » et que ça la mettait en grande difficulté pour toute dépense. Son fils a séjourné en famille d'accueil alors qu'elle-même était hospitalisée et elle nous dit qu'elle a dû régler les frais de cette famille en espèce, ce qui l'a obligée à se déplacer avec une grosse

somme d'argent liquide sur elle alors qu'elle est âgée de 78 ans. Elle a fait part de ses difficultés à la banque qui lui a conseillé... de faire des virements par Internet ! Finalement, toute dépense était tellement compliquée que Mme Marie finissait par tout payer elle-même, avec son propre carnet de chèque. La professionnelle du SAVS a également constaté que la banque envoyait très souvent des relevés de compte (alors qu'il n'y a quasiment pas de mouvements sur ce compte) et qu'ils étaient facturés plus de 2,50 € à chaque fois. C'est aussi la professionnelle du SAVS qui a accompagné cette famille vers un changement de mesure. Elle nous a ainsi expliqué que le 2^{ème} fils de Mme Marie s'était proposé pour prendre la tutelle aux biens, mais il a rencontré de graves difficultés entre temps et a expliqué, au moment de l'audience, qu'il ne souhaitait plus prendre la tutelle. Le Juge aurait insisté et ce monsieur n'aurait pas osé refuser, il aurait donc pris la tutelle aux biens contre sa volonté. Il exerce la mesure, mais sa relation avec sa mère et avec la professionnelle du SAVS est désormais tendue.

- Un exercice indéfini

Mr Léon est tuteur de son fils. Il explique qu'il ne rencontre pas de difficultés dans l'exercice de la mesure, mais précise en même temps qu'**on ne lui a fixé aucun cadre** : il a juste dû faire un inventaire, mais ne fournit aucun compte annuel. Il a fait des recherches sur Internet pour essayer de mieux comprendre ce à quoi engage une mesure, et explique que c'est en lisant des informations sur l'espace ressource régional sur la protection juridique des majeurs¹¹ qu'il a pu constater que l'exercice d'une mesure était cadré par la loi. Il explique, par exemple, avoir découvert que le tuteur pouvait être redevable s'il ne plaçait pas l'argent de la personne protégée. Il **déplore le manque d'informations** délivrées et constate qu'« *il y a une méconnaissance de ce à quoi ça engage* ». Il attend la prochaine audience pour en parler avec le juge. Mais si Mr Léon souhaite être mieux informé sur les mesures de tutelle familiale, il explique qu'**il n'aimerait pas être contraint et pourrait, le cas échéant, envisager d'arrêter l'exercice de la mesure**. Il trouve normal que les mesures soient plus souples lorsqu'elles sont exercées par les familles.

L'aide reçue :

L'exercice de la mesure est d'autant plus facile que les tuteurs sont entourés et ont des interlocuteurs qu'ils peuvent solliciter si besoin. Le fait que la personne protégée soit entourée est également important : ainsi Mr Bruno précise que l'exercice de la mesure est facilité par le fait que sa sœur vit dans un établissement médicosocial et que tout s'y passe bien. **Cette proximité de l'aide est importante** : il y avait un tribunal dans la ville de Mme Nadine quand elle a commencé à exercer la mesure et il était facile d'y trouver de l'aide, c'était une petite ville dans laquelle tout le monde se connaît ; elle explique qu'aujourd'hui tout est centralisé sur une plus grande ville et que, s'il est toujours possible d'obtenir de

¹¹ <http://protection-juridique.creainpdc.fr>

l'aide, elle sent que les personnes qui y travaillent sont débordées et donc moins disponibles. Elle explique également qu'elle a une mauvaise expérience des associations mandataires par son activité professionnelle et hésiterait à venir demander conseil au SRISTF : elle préférerait s'adresser à un mandataire qu'elle connaît personnellement et en qui elle a confiance.

Les relations avec les juges diffèrent selon les situations. De façon générale, **les tuteurs familiaux sont satisfaits de leurs relations avec le juge et n'hésitent pas à s'adresser à lui en cas de besoin.** Toutefois, **le fait de rencontrer un magistrat dans un tribunal n'est pas anodin et peut faire peur.** Mme Anne nous a raconté une audience particulièrement pénible : deux personnes qu'elle ne connaissait pas et qui ne lui ont pas été présentées sont restées pendant toute l'audience, en plus du juge, et se sont montrées déplaisantes, ne répondant pas au salut ni aux sourires de cette dame. Elle a été particulièrement peinée par le fait qu'ils ne lui ont témoigné aucune compassion alors qu'elle venait de perdre une de ses filles. Elle a su plus tard que la juge passait son examen et que ces deux personnes étaient ses examinateurs.

Sur les 10 personnes interrogées, une seule connaît le SRISTF mais n'y a pas eu recours : elle explique que le service n'existait pas encore quand elle en aurait eu besoin, soit dans les tous premiers temps d'exercice de la mesure. Précisons que, **très majoritairement, les professionnels qui nous ont mis en relation avec ces tuteurs familiaux ne connaissaient pas non plus le SRISTF.**

Protection juridique et relations familiales

L'exercice d'une mesure de protection juridique pour un proche est traversé par différentes tensions et comporte une **dimension affective** souvent forte.

Dans certains cas, comme nous avons pu le voir à travers l'exemple de Mme Laurence, **il peut contribuer à une surprotection :** la personne protégée garde en quelque sorte le statut d'enfant toute sa vie et ne peut exercer aucune forme d'autonomie. Mr Léon pointe également cette difficulté en affirmant : « *quand on est tuteur de son enfant on le prend toujours pour un enfant et pas pour un adulte* », il insiste sur la nécessité de prendre de la distance et de toujours veiller à consulter la personne protégée pour toute décision.

Plusieurs personnes ont attiré notre attention sur la nécessité de **sensibiliser les familles qui ont un enfant handicapé à la protection juridique** avant que leur enfant n'arrive à l'âge adulte. Des exemples nous ont été donnés de personnes qui pensaient, en tant que parent, ne pas avoir besoin d'être tuteur, et ont été surprises, par exemple, de ne pas avoir de pouvoir de décision lors d'une hospitalisation.

L'exercice d'une mesure **peut également créer des tensions au sein de la famille**, comme nous l'avons vu avec l'exemple de Mme Marie : son fils s'est senti contraint de prendre la tutelle aux biens de son frère et ses relations avec sa mère en pâtissent.

Certaines personnes se trouvent prises dans des **conflits de loyauté** : Mme Anne a des problèmes de santé et elle est fatiguée d'exercer les démarches liées aux mesures de

protection de ses filles mais elle dit que, même si elle en a souvent assez, elle n'arrêtera pas car elle le fait pour ses filles.

Mais les mesures de protection familiale peuvent aussi **restaurer l'autonomie** : Mme Louise a pris la tutelle (aux biens et à la personne) de sa sœur qui vit avec leur mère. Cette dernière n'a jamais été tutrice mais elle gérait tout pour sa fille handicapée, toutes deux cohabitent depuis la naissance de la sœur de Mme Louise et ont une relation très fusionnelle. Mme Louise a demandé une tutelle car sa mère, âgée, avait de plus en plus de mal à gérer le quotidien, elle ne payait plus les factures, mélangeait les francs et les euros. Depuis la mise sous tutelle, Mme Louise peut davantage s'occuper de sa sœur et lui laisse plus d'autonomie pour ses achats, le choix de ses vêtements, ses sorties. Toutes deux peuvent aussi aborder une question qui était jusqu'alors taboue : celle de l'avenir de cette dame quand sa mère ne sera plus là.

Les mesures de protection peuvent ainsi être **le support d'une relation familiale** positive. Mr Thierry explique que sa relation avec ses parents et son frère aîné handicapé a longtemps été conflictuelle. Il a demandé à devenir tuteur de son frère après le décès de leur père, et cette mesure lui a donné l'occasion de renouer une relation avec son frère : ils se voient régulièrement, il dit que son frère est content qu'il s'occupe de lui, qu'ils s'entendent bien depuis qu'il est tuteur et qu'ils sont « *en confiance* » : « *il est très heureux que ce soit moi* », « *je préfère que ce soit moi* ».

Analyse globale :

Si les situations rencontrées dans le cadre de cette enquête sont différentes et montrent **l'hétérogénéité des situations de tutelle familiale**, elles donnent également à voir **l'importance des supports dans l'exercice d'une mesure**. Les personnes pour qui l'exercice semble le plus aisé sont celles qui disposent le plus de supports, ces supports pouvant être relationnels, matériels, culturels ou intellectuels. **Les personnes les plus en difficultés sont souvent les plus isolées, et aussi celles qui maîtrisent le moins les nouvelles technologies** : difficile, aujourd'hui, d'accomplir des démarches administratives sans l'usage d'Internet ou le recours à des serveurs vocaux.

L'environnement relationnel est essentiel, et **les professionnels d'établissements et services médicosociaux exercent un rôle important auprès des tuteurs familiaux** : ils sont des interlocuteurs de premier recours, ils peuvent apporter de l'information, orienter. **Le rôle des SAVS nous est apparu particulièrement important dans l'accompagnement de situations complexes** : ils ont une **bonne connaissance des situations**, ils ont souvent établi **une relation de confiance** avec les familles et peuvent les accompagner dans leurs démarches, les protéger d'éventuels abus et les accompagner vers un changement de mesure. Leur connaissance des situations leur permet également de **relayer des informations au tribunal**, même s'ils déplorent parfois que **leurs écrits ne soient pas suffisamment pris en compte** : une éducatrice nous expliquait avoir été désolée d'apprendre qu'une personne avait été nommée tutrice de ses frères et sœurs alors qu'elle avait envoyé au tribunal un rapport dans

lequel elle faisait part de ses doutes vis-à-vis de cette personne qu'elle soupçonne de violences envers sa famille.

Le SRISTF est inconnu de la quasi-totalité des personnes que nous avons rencontrées, et également des professionnels qui nous ont mis en contact avec ces tuteurs. Pourtant, **il pourrait représenter un support essentiel dans l'exercice des mesures**. Dans le cas des situations où l'exercice est difficile, il pourrait **proposer des conseils et des outils pour faciliter la gestion** (modèles-types de comptes, ...), il pourrait également, **en donnant des informations sur le cadre de la mesure, apporter du sens au contrôle qui est exercé**. Il est donc essentiel que le SRIST soit mieux connu des tuteurs familiaux et des professionnels qui peuvent les accompagner.

Cette enquête nous a également permis de constater que **des personnes sont trop en difficultés pour exercer une mesure ou seraient nommées tutrices malgré leur volonté**. Dans le cas de Mmes Laurence, Marie et Louise, c'est le SAVS qui a accompagné vers un changement de mesure. Mais on peut imaginer que d'autres familles sont dans la même situation et ne bénéficient pas de l'accompagnement d'un SAVS. Ainsi, si la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs affirme la primauté familiale, il nous semble essentiel que les magistrats disposent des moyens nécessaires pour **évaluer chaque situation familiale dans sa singularité et son évolution**.

3. SYNTHÈSE ET PRÉCONISATIONS

Les différents volets de cette étude nous ont permis de recueillir les principaux besoins et attentes des tuteurs familiaux et des professionnels qui peuvent être amenés à les accompagner, ainsi que les critères de satisfaction de ceux qui ont eu recours au SRISTF. Ils nous permettent de dégager les axes essentiels d'intervention du SRISTF en termes d'organisation, de posture et d'outils. Ce sont ces axes que nous présenterons dans un premier temps. Nous pourrions alors formuler des préconisations d'actions à mettre en place ou à conforter. En effet, certains points de fonctionnement du SRISTF, comme par exemple la proximité ou la disponibilité, existent déjà et sont d'une grande importance, ils méritent donc d'être identifiés et maintenus. D'autres, comme la diffusion de l'information, sont à développer. Nous mentionnerons également des propositions d'action que le SRISTF pourrait porter en cas d'évolution de ses missions. Les préconisations seront présentées sous la forme synthétique d'un tableau en fin de chapitre.

3.1 L'organisation du SRISTF

Les axes essentiels en termes d'organisation sont :

- **La disponibilité** : la rapidité d'obtention d'un rendez-vous est unanimement saluée. Les tuteurs familiaux, principalement en début de mesure, sont confrontés à un exercice nouveau dont ils ont du mal à saisir le périmètre. Ils doivent également s'acquitter de certaines tâches, comme l'inventaire des biens, dans un délai précis. Ils ont besoin d'obtenir des réponses rapides à leurs questions et les délais de réponse du tribunal sont longs. Cette rapidité d'intervention du SRISTF est donc à conforter et ne doit pas pâtir d'une éventuelle montée en charge de l'activité liée à la captation de nouveaux publics. De même, il est important que les personnes puissent s'adresser au SRISTF à plusieurs reprises, qu'il leur soit offert la possibilité de revenir en cas de besoin : parce qu'elles ont une question précise, parce que leur situation a évolué, parce qu'elles ont avancé dans leur cheminement et ont un questionnement plus précis, etc. Le simple fait de savoir qu'elles peuvent revenir, qu'elles trouveront un interlocuteur en cas de besoin contribue grandement à les rassurer et facilite ainsi l'exercice de la mesure.
- **La proximité géographique** : les tuteurs familiaux sont souvent pris par des charges multiples (professionnelles, familiales, ...), ils ne peuvent pas toujours se déplacer. Ils sont en demande d'une offre de proximité. L'animation de permanences sur l'ensemble du territoire régional est à conforter.
- **La proximité relationnelle** : il est essentiel pour les tuteurs familiaux (ou futurs tuteurs) d'avoir des interlocuteurs avec lesquels ils puissent échanger. Cette proximité est d'autant plus importante que tous n'osent pas s'adresser au juge pour poser des questions, faire

part de leurs hésitations. Certains sont également en difficulté face aux nouvelles technologies (le recours à Internet et aux serveurs vocaux principalement), ils ont donc besoin de pouvoir s'adresser à une personne qui sera attentive et bienveillante.

- **Le fonctionnement en réseau** : le SRISTF est connu principalement des tuteurs qui exercent une nouvelle mesure, l'information sur son existence passant principalement par les tribunaux. Il est insuffisamment connu des familles qui s'interrogent quant à une éventuelle mesure pour l'un de leurs proches, ou des tuteurs familiaux qui exercent une mesure depuis longtemps, ont peu de contacts avec le tribunal et peuvent être, surtout avec l'avancée en âge, en difficulté dans l'exercice de la mesure. Il est également peu connu des structures, publiques ou associatives, qui sont en contact avec ces familles et peuvent être interpellées sur des questions liées à la protection juridique. Il est essentiel que le SRISTF développe la communication envers ces structures afin qu'elles puissent orienter les familles.

3.2 La posture du SRISTF

Il y a également différents axes que le SRISTF doit être en capacité de continuer à garantir sur le plan de sa posture :

- **Une offre continue** : l'appréhension d'une mesure de tutelle familiale peut se faire en quatre grands temps
 - o En amont de la mesure, quand les personnes commencent à se questionner sur l'opportunité d'être tutrices. Elles ont besoin d'être informées sur la nature de la mesure, ses conséquences notamment en termes de responsabilité, la procédure à suivre pour lancer une demande de mise sous protection. Une information claire doit les aider dans leur cheminement et leur prise de décision.
 - o Dans les premiers temps de l'exercice, quand elles doivent appréhender très concrètement le périmètre de la mesure, cerner les tâches qu'elles auront à accomplir mais également le champ de leurs nouvelles responsabilités. Le volet « évaluation de la satisfaction » a pu montrer que c'est une période pendant laquelle les tuteurs familiaux ont particulièrement besoin d'étayage.
 - o Au fil de l'exercice : c'est sans doute la période pendant laquelle les tuteurs auront le moins besoin d'étayage. Il est néanmoins nécessaire qu'ils aient un interlocuteur disponible en cas de difficulté, d'évolution de la situation : comme nous avons pu le voir, une incompréhension liée à un changement de situation (par exemple une évolution de la mesure consécutive à l'évolution de l'état de santé de la personne protégée) peut entraîner des incompréhensions, une perte de sens dans l'exercice et le souhait d'y mettre fin, et / ou créer des tensions entre le tuteur familial et le magistrat.
 - o A la sortie de la mesure : les tuteurs familiaux peuvent souhaiter arrêter l'exercice de la mesure. Parfois, ils sont pris dans des conflits de loyauté : ils ne se sentent

plus la force ou la disponibilité nécessaire pour exercer mais ils ne veulent pas arrêter car ils ont l'impression de trahir leur proche. Ils ont alors un besoin fort d'accompagnement et de soutien, mais aussi d'information quant aux relais possibles.

Le SRISTF doit être en mesure d'apporter une réponse adaptée aux tuteurs familiaux sur l'ensemble de ces temps.

- **La clarté de l'information** : les tuteurs familiaux peuvent avoir du mal à s'approprier le « jargon » spécifique au champ de la protection juridique, les « terminologies juridiques », surtout dans les premiers temps de l'exercice. La non-maîtrise de ce vocabulaire nuit à la compréhension de la mesure et tend à la faire paraître plus complexe qu'elle ne l'est réellement. Les mandataires assurant les permanences du SRISTF ont une maîtrise de ce vocabulaire et participent à son appropriation par les tuteurs familiaux. Par la clarté de l'information qu'ils dispensent, ils permettent de « dédramatiser » et d'appréhender plus facilement l'exercice de la mesure.
- **Une approche « juridico-sociale »** : les mandataires qui assurent les permanences du SRISTF doivent produire une information juridique claire. Mais ils sont également amenés à rencontrer des personnes en difficulté, des situations familiales parfois tendues, voire en crise. Ils doivent alors appréhender la personne dans une approche écologique, en tenant compte de son environnement et de la configuration familiale dans laquelle elle s'inscrit. Leur approche n'est donc pas que technique mais a également une composante sociale importante.
- **Garant de la confidentialité** : une tutelle familiale est une mesure qui vient s'inscrire dans une configuration et une histoire familiale particulières. Pour les tuteurs familiaux comme pour les personnes protégées, elle relève aussi et sans doute d'abord de la sphère privée. L'établissement d'une relation de confiance est donc essentiel et passe par la garantie du respect de la confidentialité.
- **Une structure indépendante et complémentaire du tribunal** : les personnes (tuteurs ou potentiels futurs tuteurs) peuvent avoir des réticences à adresser leurs doléances ou leurs questions à un juge. S'adresser à un juge dans un tribunal n'est pas un acte anodin, les personnes peuvent être impressionnées, avoir peur d'être « jugées », craindre que leurs questionnements soient interprétés comme un signe d'incompétence à exercer une mesure. Elles peuvent aussi avoir parfois des griefs contre le juge, qui résultent souvent d'une mauvaise compréhension du périmètre ou de l'évolution de la mesure. Le SRISTF peut représenter un « trait d'union » entre le tuteur familial et le tribunal, en expliquant la mesure, en dispensant une information claire et accessible. Mais il est indispensable, pour que les personnes s'autorisent à faire part de leurs difficultés, qu'il affiche plus clairement son indépendance vis-à-vis du tribunal.

3.3 Les outils

Le SRIST a élaboré des outils sous la forme de fiches techniques qui peuvent être remises aux tuteurs familiaux dans un livret. Ces outils sont pertinents et unanimement appréciés des tuteurs familiaux. Ils pourraient être complétés par :

- Des fiches synthétiques de présentation de situations concrètes avec les procédures à suivre (ex : Mr X vient d'être nommé tuteur de son père, il doit procéder à l'inventaire des biens mais également gérer la vente de la maison, ...).
- Des lettres-types, notamment pour les requêtes que les tuteurs doivent adresser au tribunal (en complément des lettres-types déjà délivrées).

Il est également nécessaire de veiller à leur mise à disposition.

3.4 Préconisations

Certaines actions du SRISTF sont donc existantes et à conforter. Mais il existe également des besoins non couverts ou insuffisamment couverts pour lesquels il est nécessaire de mettre en place des actions spécifiques. Enfin, il existe des besoins qui pourraient être couverts si le SRISTF venait à étendre le champ de ses missions.

Axes à conforter :

- Clarté de l'information
- Expertise
- Ecoute bienveillante
- Des outils synthétiques
- Permanence du service (pouvoir revenir)
- Rapidité d'intervention
- Proximité géographique

La rapidité d'intervention et la proximité géographique sont deux éléments essentiels, rendus possibles par la mise à disposition de mandataires par les associations et l'animation de permanences sur différents territoires de la région. Il est important de pouvoir continuer à les maintenir, même en cas d'inflation de la demande liée à la captation de nouveaux publics.

Besoins non couverts :

Constats

- L'information quant à l'existence du SRISTF est actuellement délivrée principalement par les tribunaux et touche donc essentiellement un public qui est passé par le tribunal. Il est nécessaire de développer cette information afin qu'elle touche un public plus large.
- Il est nécessaire notamment de développer l'intervention sur deux temps particuliers :
 - En amont de la décision. Sur cet axe, il est important de pouvoir sensibiliser les parents d'adolescents en situation de handicap à une éventuelle future mise sous protection
 - En sortie de mesure, lorsque les personnes sont en difficulté pour continuer à exercer.
- Le SRISTF est peu connu des structures sociales, médicosociales et sanitaires, publiques ou privées et des associations d'aide aux familles, alors que ces structures peuvent être sollicitées par des familles sur la protection juridique, et principalement en amont d'une mesure.
- Des personnes peuvent hésiter à se rendre au SRISTF car elles pensent que c'est un service du tribunal et elles sont réticentes à faire part de leurs questions ou difficultés.
- Les outils proposés par le SRISTF sont pertinents et appréciés mais les personnes sont également en demande de fiches de situations-types et de davantage de lettres-types. On a également pu constater qu'un nombre important de personnes n'avait pas eu accès à ces documents.

Besoins :

- Améliorer l'information sur le SRISTF et sa diffusion
- Développer le panel des outils et faciliter leur mise à disposition

Préconisations :

- Sur l'information :
 - Le « SRISTF » : force est de constater que le sigle est imprononçable, ce qui ne peut pas faciliter son appropriation. De plus, il cible les tuteurs familiaux (un public précis), ce qui peut amener à penser qu'il exclue les personnes qui n'exercent pas de mesure. Or, il est nécessaire de développer l'intervention du service notamment en amont des mesures.
 - De plus, les termes « tuteurs familiaux » ou « tutelle familiale » peuvent prêter à penser que seules sont concernées les personnes qui exercent une mesure de tutelle, ce qui exclue les personnes exerçant une autre forme de protection (curateurs, ...).
 - Repenser le sigle (plus simple, plus facile à mémoriser et ne ciblant pas un public précis)
 - Préciser davantage, notamment sur la plaquette de présentation du service, son indépendance vis-à-vis du tribunal

- Sur la diffusion de l'information :
 - o Diffuser l'information en direction des structures sociales, médicosociales, sanitaires et les associations. Cette diffusion peut se faire notamment via les têtes de réseaux, les centres ressources, les associations gestionnaires, qui pourront à leur tour diffuser l'information dans leurs propres réseaux et, le cas échéant, dans leurs newsletters. Il convient de développer particulièrement l'information en direction des structures qui accompagnent des adolescents en situation de handicap (IME, IEM, CAMSP, SESSAD, ...). Les organismes de tutelle des établissements et services, ARS, Conseils Départementaux et la DRJSCS, peuvent également diffuser l'information.
 - o La plaquette est un bon vecteur d'information. Mais le SRISTF pourrait également intervenir dans certains lieux (organisation de journées territoriales via les associations gestionnaires et en direction des familles par exemple) pour sensibiliser et informer sur les mesures de tutelle familiale et pour présenter son service.
 - o Diffuser auprès des professionnels de santé (notamment les médecins généralistes) via leurs URPS (unions régionales des professionnels de santé) et auprès des médecins habilités à délivrer les certificats de demande de mise sous protection.
 - o Diffuser l'information au grand public via la presse régionale
 - o Idéalement, des affiches devraient pouvoir être apposées dans les mairies
- Sur les outils :
 - o Créer des modèles de fiches de situations types
 - o Augmenter le panel de lettres-types
 - o Veiller à la distribution des outils lors des permanences

Pistes d'évolution :

Cette étude a permis de mettre en exergue différentes situations qui peuvent interpeller sur le plan éthique :

- Des personnes très âgées qui exercent une mesure de protection pour un proche alors qu'elles sont en grande difficulté dans la gestion de leurs comptes et / ou présentent des problèmes de santé
- Le fait que l'exercice d'une tutelle familiale soit particulièrement délicat dans le cas de la mise sous protection de personnes en situation de handicap psychique
- Des personnes contraintes d'exercer une mesure en dépit de leur volonté
- Le fait qu'une mesure de tutelle familiale puisse priver la personne protégée de toute autonomie

Ces éléments ne constituent pas des constats en soi : on ne conclura certainement pas qu'une personne âgée est incapable d'exercer une mesure de protection, ou que toutes les personnes en situation de handicap psychique sont en conflit avec leurs familles, ou que toutes les personnes déficientes intellectuelles sont privées de leur autonomie. Ils constituent néanmoins des points de vigilance, qui attirent l'attention sur la diversité des configurations familiales dans lesquelles viennent s'inscrire les mesures de protection et sur la nécessité de tenir

compte de cette diversité et du caractère évolutif des situations. Comme nous avons pu le mentionner, la primauté familiale ne peut devenir une fin en soi ou un éventuel palliatif à la saturation des services mandataires.

Le SRISTF constitue un point d'observation privilégié. Il pourrait remplir un rôle d'**observatoire des tutelles familiales**.

Il n'existe pas de **lieu d'information et de soutien pour les personnes sous mesure de protection**. Pourtant, certains professionnels ont fait remonter l'intérêt d'un tel dispositif pour des personnes qui craignent une éventuelle mesure, principalement par méconnaissance et par peur de perdre l'exercice de tous leurs droits. Le SRISTF pourrait étudier l'opportunité de développer ce type de service.

L'exercice de certaines mesures est traversé par des tensions, des conflits familiaux qui représentent une charge mentale forte pour les tuteurs familiaux. Il pourrait être utile de proposer un accueil spécifique pour ce type de situations, **un espace de triangulation, d'intermédiaire dans les conflits familiaux liés à l'exercice d'une mesure**. Ce lieu pourrait également, dans le même esprit, représenter un **espace d'aide à la décision** pour des personnes qui sont par exemple prises dans des conflits de loyauté (sollicitées par les parents pour prendre le relais de la mesure pour un membre de la fratrie alors qu'elles ne le souhaitent pas, ...). Il faudrait étudier l'opportunité pour le SRISTF d'orienter les personnes et les familles vers **les services de médiation familiale de droit commun** existant dans la région.

Le SRISTF pourrait évaluer la pertinence de mettre en place des **réunions publiques d'information sur la tutelle familiale**, afin de permettre notamment à des tuteurs familiaux de **se rencontrer et d'échanger sur leurs expériences**.

Tableau récapitulatif des préconisations

Axes à conforter (besoins couverts)	
Clarté de l'information Expertise Ecoute bienveillante Outils synthétiques Permanence du service (pouvoir revenir) Rapidité d'intervention Proximité géographique	
Constats - besoins non couverts	Propositions d'actions
Nécessité de toucher davantage de publics en amont de la mesure et sur le temps de la sortie de mesure Le SRISTF n'est pas suffisamment connu du public et des structures sociales, médicosociales, sanitaires, publiques ou privées Le sigle « SRISTF » est difficile à mémoriser et cible les tuteurs familiaux	Repenser le sigle « SRISTF » Diffuser l'information via les têtes de réseaux, centres ressources, associations gestionnaires, ARS, Conseils Départementaux, DRJSCS pour qu'ils la diffusent dans leurs réseaux et via leurs newsletters. Cibler les structures qui s'adressent à des adolescents en situation de handicap. Organiser, via éventuellement les associations gestionnaires du champ du handicap et de la gérontologie, des réunions territoriales d'information sur la tutelle familiale et sur le SRISTF Diffuser l'information auprès des professionnels de santé, surtout les médecins généralistes, via les URPS Diffuser l'information auprès des médecins habilités à établir les certificats pour la mise sous protection juridique Diffuser l'information au grand public via la presse régionale Idéalement, diffusion d'affiches dans les mairies
Réticences parfois à s'adresser au SRISTF car il est perçu comme un service du tribunal	Préciser davantage notamment sur la plaquette l'indépendance du service vis-à-vis du tribunal
Outils à développer	Créer des modèles de « situations-types » et de lettres-types Veiller à la mise à disposition des outils
Possibles évolutions des missions	
Observatoire des tutelles familiales Lieu d'information et de soutien pour les personnes sous mesure de protection juridique Créer un lieu de rencontres et d'échanges d'expériences entre tuteurs familiaux Orienter vers les services de médiation familiale de droit commun afin de proposer un espace de triangulation et d'aide à la décision pour les familles concernant la tutelle familiale	

INDEX DES SIGLES

ARS : Agence Régionale de Santé

CAMSP : Centre d'action médico-sociale précoce

CCAS : Centre communal d'action sociale

CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé

FV : Foyer de Vie

HAD : Hospitalisation à Domicile

IEM : Institut d'Education Motrice

IME : Institut Médico Educatif

MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'Autonomie

MAS : Maison d'Accueil Spécialisée

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SESSAD : Service d'éducation spéciale et de soins à domicile

SRISTF : Service Régional d'Informations et de Soutien aux Tuteurs Familiaux

SSR : Soins de suite et de réadaptation

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

ANNEXES

- Tableau récapitulatif des tuteurs familiaux sollicités dans le cadre de cette étude
- Questionnaire / trame d'entretien volet satisfaction
- Questionnaire « les besoins des familles sur les tutelles familiales »
- Trame d'entretiens tuteurs familiaux

Tableau récapitulatif des tuteurs familiaux sollicités dans le cadre de cette étude

	Age	Nature de la mesure	Personne protégée
Mme André	53	Tutrice	Sœur
Mr Bruno	51	Tuteur (biens et personne)	Sœur
Mme Claudine	47	Co tutrice ?	Fils
Mme Danièle	64	Curatelle renforcée	Autre proche
Mr Ernest	62	Tuteur (biens et personne)	Sœur
Mme Françoise	61	Tutrice	Frère
Mr Gérard	Entre 50 et 59 ans	Tuteur (biens et personne)	Ses deux frères
Mme Henriette	68	Tutrice	Ex – concubin
Mr Ignace	64	Tuteur	Mère
Mme Jeanne	63	Tutelle (à la personne)	Mère
Mr Léon	Entre 50 et 59 ans	Tuteur	Fils
Mme Laurence	78	Tutrice (à la personne)	Fils
Mme Marie	76	Tutrice (à la personne)	Fils
Mme Nadine	52	Tuteur (biens et personne)	Fils
		Curatelle renforcée	Mère
Mme Olivia	64	Curatelle renforcée	Père
Mr Paul	45	Tuteur	Mère
Mme Rose	76	Tutrice	Mère
Mr Roger	65	Tuteur (biens et personne)	Frère
Mme Stéphanie	72	Tutrice	Autre membre de la famille
Mr Thibault	+ de 60	Tuteur	Mère
Mr Thierry	49	Tuteur	Frère
Mr Virgile	61	Curateur (biens et personne)	Autre membre de la famille
Mr Yves	63	Tuteur	Mère
Mme Yvonne	64	Tutrice	Fille
Mme Louise	Entre 50 et 59 ans	Tutrice (biens et personne)	Sœur
Mr Xavier	56	Tuteur	Père
Mme Anne	+ de 60 ans	Tutrice	Fille
		Curatelle renforcée	Fille



Enquête SRISTF volet satisfaction service

Vous êtes :

☐ Un homme

☐ une femme

Vous êtes âgé(e) :

☐ de 20 à 29 ans

☐ de 30 à 39 ans

☐ de 40 à 49 ans

☐ de 50 à 59 ans

☐ de 60 ans et +

Vous habitez la ville de

dans le département

☐ du Nord

☐ du Pas-de-Calais

☐ autre

Etes-vous tuteur ou curateur familial ?

☐ oui

☐ non

Si oui, quel type de mesure exercez-vous ?

☐ Tutelle

☐ Curatelle

☐ Sauvegarde de justice

Il s'agit d'une tutelle :

☐ Aux biens

☐ A la personne

☐ Aux biens et à la personne

Il s'agit d'une curatelle :

☐ simple

☐ renforcée et aux biens

☐ renforcée et à la personne

☐ renforcée et aux biens et à la personne

La personne protégée ou pour laquelle une mesure est envisagée est votre :

☐ Père

☐ Mère

☐ Enfant

☐ Frère ou sœur

☐ Conjoint

☐ Concubin

☐ Pacsé

☐ autre membre de la famille

☐ autre

Est-ce la première fois que vous vous adressez au Service Tuteurs Familiaux ?

☐ oui

☐ non

Par qui avez-vous eu connaissance de l'existence de ce service ?

☐ Famille/amis

☐ Magistrat

☐ Greffe

☐ Internet

☐ CLIC/MAIA

☐ Médias

☐ Affichage

☐ Plaque

☐ Réunion d'infos

☐ Autre

Si autre, pouvez-vous préciser ?



Enquête SRISTF volet satisfaction service

A quelle(s) permanence(s) du Service Tuteurs Familiaux vous êtes-vous adressé(e) ?

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| ☐ Arras | ☐ Avesnes-sur-Helpe | ☐ Berck-sur-Mer | ☐ Béthune |
| ☐ Boulogne/Mer | ☐ Calais | ☐ Cambrai | ☐ Douai |
| ☐ Dunkerque | ☐ Hazebrouck | ☐ Lille | ☐ Maubeuge |
| ☐ Roubaix | ☐ St Omer | ☐ Tourcoing | ☐ Valenciennes |

Avez-vous eu des difficultés pour venir à ce RDV ?

- ☐ Oui ☐ Non

Si oui, lesquelles ?

- | | |
|--|---|
| ☐ La prise de RDV | ☐ Le stationnement |
| ☐ Trouver la permanence | ☐ Autre |

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Pour quelle demande vous êtes vous adressé(e) au Service Tuteurs Familiaux ?

- ☐ Vous aviez besoin de conseils et d'informations pratiques
☐ Vous aviez besoin d'écoute et de soutien moral
☐ Vous aviez besoin d'être rassuré sur votre façon d'exercer la mesure
☐ Autre

Si "autre", pouvez-vous préciser?

Le mandataire que vous avez rencontré vous a-t-il remis des outils (fiches techniques, ...)?

- ☐ oui ☐ non



Service Tuteurs Familiaux

Enquête SRISTF volet satisfaction service

Si oui, quel(s) outil(s)?

Ces outils vous ont-ils été utiles?

☐ oui

☐ non

Si oui, pourquoi ?

Si non, pourquoi ?

Y-a-t'il d'autres outils (tableaux, documents, ...) dont vous auriez besoin?

☐ Oui

☐ Non



Enquête SRISTF volet satisfaction service

Si oui, lesquels?

Etes-vous satisfait(e) de votre rencontre au Service Tuteurs Familiaux ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, pourquoi ?

Si non, pourquoi ?

Ferez-vous à nouveau appel à la permanence du Service Tuteurs Familiaux ?

☐ Oui

☐ Non



Enquête SRISTF volet satisfaction service

Pensez-vous qu'il y a des choses à faire pour améliorer le service ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, lesquelles ?

Avez-vous besoin d'une autre forme de soutien dans l'exercice de la mesure que celle apportée par le Service Tuteurs Familiaux ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, laquelle ?

Voulez-vous ajouter quelque chose ?



Les demandes des familles sur les tutelles familiales

Vous représentez :

- ☐ Un établissement
 ☐ Un service
 ☐ Autre

Y-a-t'il un préposé exerçant dans votre établissement ?

- ☐ Oui
 ☐ Non

Vous êtes

- | | |
|---|---|
| ☐ Un hôpital ou groupement hospitalier | ☐ Un service d'HAD |
| ☐ Un SSIAD | ☐ Un service d'aide à domicile (SAAD) |
| ☐ Un Centre Ressource | ☐ Une association d'aide aux familles |
| ☐ Une MAIA | ☐ Une plate-forme d'aide aux aidants |
| ☐ Un service médicosocial | ☐ Un établissement dans le secteur du handicap |
| ☐ Un établissement dans le secteur gériatrique | ☐ Un CCAS |
| ☐ Une CAF | ☐ Un CRF |
| ☐ Un SSR | ☐ Autre |

Si "autre", précisez :

Si "établissement du secteur du handicap", précisez quel type d'établissement :

Si "établissement du secteur gériatrique", précisez quel type d'établissement :

Si "un service médicosocial", pouvez-vous préciser quel type de service ?

Etes-vous sollicité par des familles au sujet de mesures de tutelles familiales ?

- ☐ Oui
 ☐ Non

Ces familles :

- ☐ Exercent déjà une mesure de protection pour un proche
☐ N'exercent pas de mesure de protection mais s'interrogent sur une éventuelle mesure

Si ces familles exercent déjà une mesure de protection, pour quel(s) besoin(s) vous sollicitent-elles ?

- ☐ Elles ont besoin de conseils et d'informations pratiques
☐ Elles ont besoin d'écoute et de soutien moral
☐ Elles ont besoin d'être rassurées sur leur façon d'exercer la mesure
☐ Autre



Les demandes des familles sur les tutelles familiales

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Concernant les familles qui n'exercent pas de mesure de protection, pour quel(s) besoin(s) vous sollicitent-elles ?

- ☐ Elles ont besoin de conseils et d'informations pratiques sur la mise en place de la mesure
- ☐ Elles ont besoin de conseils et d'informations pratiques sur l'exercice de la mesure
- ☐ Elles ont besoin d'écoute et de soutien moral
- ☐ Autre

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Disposez-vous des informations, outils nécessaires pour répondre aux besoins de ces familles ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Vous arrive-t-il d'orienter ces familles vers un autre service ou partenaire pour les questions liées aux tutelles familiales ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, vers qui les orientez-vous ?



Service Tuteurs Familiaux

Les demandes des familles sur les tutelles familiales

Est-ce qu'il vous arrive d'accompagner des familles dans l'ouverture d'une mesure ?

☐ Oui

☐ Non

Connaissez-vous le service régional Tuteurs Familiaux (SRISTF) ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, comment avez-vous connu ce service ?

☐ Magistrat

☐ Mandataire

☐ Internet

☐ Affichage

☐ Médias

☐ Plaque

☐ Autre

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Avez-vous déjà orienté une famille vers le service Tuteurs Familiaux (SRISTF) ?

☐ Oui

☐ Non

Voulez-vous ajouter quelque chose ?



Enquête mandataires familiaux

Pour le SRISTF

Vous êtes :

☐ Un homme

☐ Une femme

Vous êtes âgé(e) :

☐ de 20 à 29 ans

☐ de 30 à 39 ans

☐ de 40 à 49 ans

☐ de 50 à 59 ans

☐ de 60 ans et +

Vous habitez la ville de

Dans le département

☐ du Nord

☐ du Pas-de-Calais

☐ autre

Quel type de mesure de protection exercez-vous ?

☐ Tutelle

☐ Curatelle

☐ Sauvegarde de Justice

Il s'agit d'une tutelle

☐ aux biens

☐ à la personne

☐ aux biens et à la personne

Il s'agit d'une curatelle

☐ simple

☐ renforcée et aux biens

☐ renforcée et à la personne

☐ renforcée et aux biens et à la personne

La personne protégée est votre

☐ Père

☐ Mère

☐ Enfant

☐ Frère ou sœur

☐ Conjoint

☐ Concubin

☐ Pacsé

☐ Autre membre de la famille

☐ Autre

Cette personne était-elle déjà sous mesure de protection avant que vous ne deveniez son tuteur familial ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, de quel type de mandataire s'agissait-il ?

☐ Privé

☐ Associatif

☐ Préposé d'établissement

☐ Autre tuteur familial

☐ Ne sait pas

Aviez-vous des contacts réguliers avec ce mandataire ?

☐ Oui

☐ Non

Ce mandataire a-t-il pu vous passer le relais, vous informer sur la mesure quand vous l'avez reprise ?

☐ Oui

☐ Non

La personne protégée est-elle accueillie dans un établissement (établissement pour personnes âgées, foyer pour personnes handicapées, ...) ?

☐ Oui

☐ Non



Enquête mandataires familiaux

Pour le SRISTF

Les professionnels de cet établissement vous délivrent-ils une aide dans l'exercice de la mesure ?

☐ Oui

☐ Non

Quel type d'aide ces professionnels vous apportent-ils ?

☐ Conseils et informations pratiques

☐ Ecoute et soutien moral

☐ Ils vous rassurent sur votre façon d'exercer la mesure

☐ Rappel des échéances (notifications MDPH, ...)

☐ Autre

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

La personne protégée est-elle suivie par un service à domicile (SAVS, SAMSAH, Service d'aide à domicile, ...) ?

☐ Oui

☐ Non

Les professionnels de ce service vous délivrent-ils une aide dans l'exercice de la mesure ?

☐ Oui

☐ Non

Quel type d'aide ces professionnels vous apportent-ils ?

☐ Conseils et informations pratiques

☐ Ecoute et soutien moral

☐ Ils vous rassurent sur votre façon d'exercer la mesure

☐ Rappel des échéances (notifications MDPH, ...)

☐ Autre

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Connaissez-vous le Service Tuteurs Familiaux (SRISTF) ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, vous êtes-vous déjà adressé(e) à ce service (contact téléphonique au secrétariat, ...) ?

☐ Oui

☐ Non



Enquête mandataires familiaux

Pour le SRISTF

Si vous ne vous êtes jamais adressé à ce service, est-ce parce que :

- | | |
|--|---|
| ☐ Vous ne le connaissiez pas | ☐ Vous n'en ressentez pas le besoin |
| ☐ Ce service ne peut pas répondre à vos besoins | ☐ Il n'y a pas de permanence près de chez vous |
| ☐ Autre | |

Si "autre", pouvez-vous préciser ?

Pensez-vous avoir besoin d'aide dans l'exercice de votre mission de tuteur familial?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ☐ Oui | ☐ Non |
|------------------------------|------------------------------|

Si oui, de quel type d'aide avez-vous besoin?

A qui vous adressez-vous quand vous avez besoin d'aide dans l'exercice de la mesure ?



Enquête mandataires familiaux

Pour le SRISTF

Avez-vous déjà envisagé d'arrêter d'exercer cette mesure?

☐ oui

☐ non

Si oui, pouvez-vous dire pourquoi ?

Etes-vous utilisateur d'Internet ?

☐ Oui

☐ Non

Voulez-vous ajouter quelque chose ?