

ANNEXE N°5 : Spécificités du signalement concernant les services et des préposés mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les services de délégués aux prestations familiales

Afin d'éviter les phénomènes de sur ou sous-déclaration, il appartient aux responsables des structures ainsi qu'aux autorités administratives, de tenir compte des caractéristiques du secteur dans lequel survient le dysfonctionnement ou l'évènement, pour en apprécier l'impact et les risques individuels et collectifs et mettre en œuvre une gestion des événements indésirables et dysfonctionnements graves ainsi qu'un protocole interne de prévention adaptés.

Cette fiche a pour but de répondre aux questionnements relevant des services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et de délégués aux prestations familiales (DPF)

1. Obligation de signalement des services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (SMJPM) au titre de l'article L331-8-1

Cette fiche vise à soutenir les directeurs de services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) ainsi que, dans une moindre mesure, les préposés MJPM (s'il est responsable de la structure) dans le signalement des événements indésirables et dysfonctionnements graves pouvant survenir sur une personne bénéficiant d'une mesure de protection.

La spécificité de ce public implique une adaptation des critères justifiant ou non une déclaration à l'autorité administrative, en fonction du degré de gravité et de ses impacts sur les personnes concernées et ses conditions d'accueil et d'accompagnement, notamment lorsqu'un autre établissement ou service relevant de l'article L312-1 du CASF est également impliqué.

Ainsi, certains critères généraux sont applicables à tous les secteurs :

- Tout événement ayant pour conséquence une atteinte à la personne entraînant une hospitalisation pour opération urgente ou dans les cas encore plus critiques, une invalidité permanente, le décès de la personne ;
- Un événement inhabituel par sa nature, son ampleur ou sa gravité ;
- Une situation médiatisée du fait de sa gravité ou susceptible de l'être ;
- Tout événement ayant pour conséquence la mise en danger de la personne accompagnée ou accueillie, une rupture de l'accompagnement ou de l'accueil ;
- Tout événement ayant pour conséquence une sanction disciplinaire grave ou une procédure judiciaire à l'encontre du personnel.

Pour autant, les directeurs ou responsables de services MJPM ne peuvent signaler que les événements dont, d'une part, ils ont connaissance et, d'autre part, sur lesquels ils ont un pouvoir d'action.

Ainsi, sur les 11 items de l'arrêté du décembre 2016, il s'agit de distinguer d'une part les situations qui impliquent directement leur service et d'autre part celles qui sont susceptibles de les concerner ou qui ne les concernent pas directement.

1.1. Déclaration des événements et dysfonctionnement relevant des SMJPM

Les items liés au fonctionnement stricto sensu des structures concernent directement les SMJPM, puisque ces situations peuvent entraîner un fonctionnement en mode dégradé, voire le déclenchement du plan de continuité des activités.

Il s'agit des situations suivantes :

- **1-Sinistre ou évènement météorologique ayant un impact important sur l'organisation ou le fonctionnement des ESSMS**
Par exemple : incendies, inondations, tempêtes, cyclones...
Cet item peut également être mis en lien avec l'item **11 – Actes de malveillance au sein de la structure** si par exemple l'incendie est d'origine volontaire ;
- **2-Accident ou incident majeur lié à des défaillances techniques des équipements de la structure**
Par exemple : panne de courant, panne de serveur informatique ;
- **3-Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines**
Par exemple : absentéisme, rotation de personnel important, conflit social avec cessation du travail, difficulté de management ayant un impact sur l'organisation du service, absence ou difficulté dans la gouvernance de la structure.
Pour le turn-over et l'absentéisme, dès lors que la situation concerne au moins entre 10% et 25% des postes sur une durée d'1 mois ou plus et que la qualité des mesures d'accompagnement n'est plus assurée, elle doit être remontée auprès des DDETS.
Les conflits sociaux d'une durée supérieure ou égale à 3 jours doivent également être remontés auprès des DDETS.

Parmi les situations auxquelles sont régulièrement confrontés les SMJPM et qu'il est essentiel de remonter via le formulaire figurent les items liés aux relations interpersonnelles :

- **5-Perturbation de l'organisation/fonctionnement de la structure liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;**
- **10-Comportement violent de la part des usagers envers d'autres usagers ou du personnel, au sein de la structure, ainsi que manquement grave au règlement qui compromet la prise en charge d'un ou plusieurs usagers.**

Ces situations doivent être remontées car elles engagent la responsabilité du directeur de service en termes de protection des personnels employés mais elles peuvent également avoir un impact sur l'organisation spatiale du service et nécessiter des investissements et donc un impact financier. Ces remontées doivent permettre d'objectiver les demandes de sécurisation des locaux qu'il s'agisse de réaménagement de locaux ou de recrutement de personnel de sécurité.

Pour autant, il est recommandé de signaler ces événements dès lors que cela remet en cause l'accompagnement de la personne (dessaisissement demandé, en cours ou effectif, signalement pour trouble à l'ordre public) et/ou l'accueil des autres majeurs protégés dans le service MJPM.

Concernant l'item **7-Suicide ou tentative de suicide des personnes accompagnées et des personnels au sein de la structure**, il est proposé de circonscrire la remontée auprès des DDETS

aux situations se produisant au sein du service ou concernant le personnel employé par le service.

Pour cet item, les directeurs restent libres d'apprécier de leur côté les situations concernant les personnes protégées qu'ils jugeront nécessaires de vous remonter.

Cas particulier des situations de maltraitance (item 8)

Les directeurs de SMJPM sont tenus de déclarer les situations de maltraitements envers des personnes bénéficiant d'une mesure de protection lorsque ces faits sont commis au sein de leur structure.

Par exemple : maltraitance financière liée au détournement des ressources, négligence dans le suivi des personnes...

Par ailleurs, lorsqu'un professionnel repère une situation de maltraitance envers une personne bénéficiant d'une mesure de protection, à son domicile ou au sein d'un autre établissement, les directeurs et responsables de services MJPM informés de faits de maltraitance remontent le signalement directement auprès des autorités compétentes (ARS et/ou CD) et ce, le cas échéant, en complément des signalements remontés auprès du procureur.

A terme, il sera possible de signaler ces faits via le système de recueil destiné aux personnes physiques mis en place dans le cadre de l'article L119-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

1.2. Situation pour lesquels les SMJPM peuvent intervenir en second niveau : cas des personnes accueillies ou accompagnées par d'autres ESSMS

Les situations suivantes font l'objet d'une remontée via le formulaire EIG par les ESSMS ou établissements et services de soin dans lesquelles les personnes sont accueillies ou accompagnées :

- **4- Accident ou incident lié à une erreur ou à un défaut de soin, de surveillance ou de prise en charge ;**
- **6-Décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;**
- **9- Disparition inquiétante de personne accueillie en structure d'hébergement ou d'accueil dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés.**

Pour ces situations, les directeurs ou responsables de services MJPM peuvent remonter via le formulaire EIG auprès des services déconcentrés de l'Etat les situations de mise en danger de la personne bénéficiant d'une mesure de protection, de risque de rupture de son accueil ou accompagnement et celles dans lesquelles le SMJPM se trouve démuné en termes de solution. Ces remontées permettront de se mettre en relation avec les services de l'ARS ou du conseil départemental en fonction de la nature de l'ESSMS.

2. Spécificités des services de délégués aux prestations familiales (SDPF) au titre de l'obligation de signalement prévu par l'article L331-8-1 du CASF

Les services DPF exercent les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF). Ces mesures visent à aider à la gestion des prestations familiales reçues pour les enfants. Cette aide est nécessaire si ces prestations ne sont pas employées pour couvrir leurs besoins. C'est le

juge des enfants qui ordonne cette mesure. La gestion des prestations est confiée à un tiers (le délégué). La mesure est mise en place pour une durée de 2 ans maximum renouvelable.

Il s'agit d'un premier niveau d'intervention en protection de l'enfance qui vise à accompagner les parents dans la protection des besoins de leurs enfants (logement, santé, éducation et entretien). L'objectif de la mesure est d'intervenir au plus vite pour apprendre à la famille un savoir-faire en matière de gestion budgétaire et d'éviter que la situation notamment financière s'aggrave.

Le délégué doit rendre des comptes au juge des enfants de l'évolution de la situation financière de la famille. En cas de désaccord important, le juge des enfants peut être saisi par les parents ou le délégué.

Dans ce contexte, les services DPF limitent leurs remontées d'événements ou dysfonctionnements à ce qui concerne stricto-sensu le fonctionnement de la structure soit les items suivants :

- **1-Sinistre ou évènement météorologique ayant un impact important sur l'organisation ou le fonctionnement des ESSMS**
Par exemple : incendies, inondations...
Cet item peut également être mis en lien avec l'item **11 – Actes de malveillance au sein de la structure** si par exemple l'incendie est d'origine volontaire.
- **2-Accident ou incident majeur lié à des défaillances techniques des équipements de la structure**
Par exemple : panne de courant, panne de serveur
- **3-Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines**
Par exemple : absentéisme, rotation de personnel important, conflit social avec cessation du travail, difficulté de management ayant un impact sur l'organisation du service
- **7-Suicide ou tentative de suicide des personnels au sein de la structure**

Pour toutes les autres situations, tout signalement doit être effectué auprès du juge des enfants. En effet, pour ce qui concerne les familles accompagnées, la compétence relève du juge des enfants qui a ordonné la mesure.

Pour mémoire, toutes les déclarations des événements indésirables graves (EIG) devront se faire via le formulaire « Démarche simplifiée » disponible sur le lien suivant : <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/formulaire-de-signalement>

Certains items spécifiques du formulaire de déclaration des événements indésirables graves (EIG), notamment concernant le champ des demandes d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale, ne s'appliquent pas aux directeurs et responsables des SMJPM et SPDF.