



Lignes directrices sur les tâches des services communaux vis-à-vis des mandataires

Avril 2020

Table des matières

1.	Contexte	2
2.	Dispositions du droit fédéral relatives aux curatelles ainsi qu'aux curateurs	2
3.	Collaboration entre l'APEA et les services sociaux	3
4.	Rémunération	3
5.	Responsabilités des mandataires et prestations des services des mandataires privés	3
6.	Exigences qualitatives imposées aux services des mandataires privés	4
6.1	Recrutement	4
6.1.1	Profil requis	4
6.1.2	Vérification des aptitudes	5
6.1.3	Prospection	5
6.2	Conseil et soutien	5
6.2.1	Cours d'initiation	6
6.2.2	Séances de perfectionnement et d'échanges	6
6.2.3	Rapport d'activité	6
6.3	Comptabilité	6
7.	Collaboration entre le service des mandataires privés et l'APEA	6
8.	Catalogue de prestations pour les services des mandataires privés	7
8.1	Bases	7
8.2	Groupe-cible	8
8.3	Description des prestations	9
9.	Calcul de l'indemnisation forfaitaire basé sur le nombre de cas	11

1. Contexte

La nouvelle loi sur la protection de l'enfant et de l'adulte (LPEA; RSB 213.316) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Les mandataires privés continuent à jouer un rôle essentiel dans le domaine de la protection de l'adulte. Les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) et les services sociaux ont en effet besoin de leur collaboration, étant donné qu'ils accomplissent un service inestimable en faveur des personnes à protéger et que leur soutien vient compléter le travail fourni par les mandataires professionnels. Conformément à l'ordonnance sur la collaboration des services communaux avec les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte et l'indemnisation des communes (OCInd; RSB 213.318), le recrutement, les conseils et le soutien des mandataires privés incombent aux services sociaux. La décision de rattacher structurellement les services des mandataires privés aux services sociaux a été prise en raison de la proximité géographique, de la compétence de ces services dans les domaines du conseil et du soutien en matière sociale, et de leur vaste expérience dans la conduite de curatelles professionnelles.

L'offre des services sociaux s'adresse d'une part aux mandataires privés, et d'autre part aux APEA qui leur confient les mandats. Les personnes concernées, qui sont assistées par des mandataires privés compétents, profitent directement de cette structure. De plus, ces derniers peuvent s'adresser à des interlocuteurs compétents à proximité en cas de questions. Il convient de définir les prestations requises pour que les tâches des services sociaux relatives aux mandataires privés puissent être effectuées dans l'esprit des APEA. En outre, il faut clarifier les compétences et la collaboration entre les APEA et les services des mandataires privés, afin de garantir une qualité adéquate. Les présentes lignes directrices doivent contribuer à cette clarification et permettre un accomplissement des tâches liées aux mandataires privés cohérent dans l'ensemble du canton. Par ailleurs, elles fixent certains éléments caractéristiques et exposent des exigences de qualité destinées à soutenir une collaboration claire, transparente et efficace.

2. Dispositions du droit fédéral relatives aux curatelles ainsi qu'aux mandataires

Les APEA ordonnent des mesures garantissant l'assistance et la protection de la personne qui a besoin d'aide (art. 388 ss du Code civil suisse, CC; RS 211). La curatelle de portée générale correspond à peu près à la tutelle au sens de l'ancien droit. Les trois autres types de curatelle prévues par la loi, soit les curatelles d'accompagnement, de représentation et de coopération peuvent être ordonnées isolément ou de manière combinée (art. 397 CC). En outre, les tâches à accomplir dans le cadre de la curatelle concernant l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine et les rapports juridiques avec les tiers doivent être déterminées en fonction des besoins de la personne concernée afin que dans chaque cas la solution réponde à la situation spécifique (art. 391 CC).

Cela signifie également que le mandat du curateur ou de la curatrice, ainsi que les devoirs de diligence qui y sont liés, doivent être clairement reconnaissables.

Selon l'article 400, alinéa 1 CC, l'APEA nomme curateur une personne physique qui possède les aptitudes et les connaissances nécessaires à l'accomplissement des tâches qui lui seront confiées, qui dispose du temps nécessaire et qui exécute les tâches en personne. Ces dispositions sont applicables par analogie aux mineurs qui ne sont pas soumis à l'autorité parentale et pour lesquels il convient de nommer un tuteur (art. 327c, al. 2 CC). La personne nommée comme curateur est tenue d'accepter ce mandat, à moins de pouvoir faire valoir de justes motifs. Par ailleurs, l'APEA veille à ce que le curateur reçoive les instructions, les conseils et le soutien dont il a besoin pour accomplir ses tâches (art. 400, al. 3 CC). Cela ne signifie pas que l'APEA doive elle-même assurer cet encadrement. Il lui est loisible de le confier à des services compétents, qui peuvent être tenus de le fournir sur la base de la législation cantonale d'exécution ou de conventions de prestations.

Enfin, l'APEA examine au moins tous les deux ans les comptes (art. 410 CC) et le rapport d'activité (art. 411 CC) du curateur ou de la curatrice. Le rapport sur la curatelle en général et sur la gestion de

fortune ainsi que sur les contacts personnels en particulier poursuit un double objectif: d'une part il permet à l'autorité de protection de l'adulte de contrôler et de surveiller l'activité du curateur; d'autre part il lui permet de faire le point et de s'assurer de la nécessité et de l'utilité de la mesure.

3. Collaboration entre l'APEA et les services sociaux

Conformément à l'article 22 LPEA, les APEA collaborent avec les services sociaux et les services d'enquête ainsi qu'avec les curateurs professionnels. Lorsque les APEA l'ordonnent, les services sociaux sont tenus de procéder aux enquêtes en vue de l'établissement des faits, d'exercer des curatelles et des tutelles sur des mineurs, ainsi que des curatelles sur des adultes, et d'exécuter d'autres mesures du droit de la protection de l'enfant et de l'adulte. L'article 35 LPEA prévoit que le service social compétent propose des personnes qualifiées à l'APEA et qu'il exerce des curatelles. Toutefois, cette disposition doit être comprise à la lumière de l'article 401 CC, selon lequel la personne concernée doit pouvoir proposer une personne de confiance. L'article 35, alinéa 3 LPEA précise par ailleurs que la collaboration entre l'APEA et les services sociaux lors du recrutement et de la vérification des aptitudes de particuliers doit être réglée par voie d'ordonnance. Le Conseil-exécutif a donc édicté l'ordonnance sur la collaboration des services communaux avec les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte et l'indemnisation des communes, qui délègue aux services sociaux le recrutement des mandataires privés ainsi que les conseils et le soutien en leur faveur (art. 4 et 6 OCInd). Cette délégation est fondée sur les raisons suivantes: d'une part, les services sociaux ont acquis un grand savoir-faire en matière de soutien des personnes vulnérables, et d'autre part la possibilité, pour les mandataires privés, de bénéficier du soutien d'un service local doit contribuer à diminuer les réticences à accepter un mandat. Cette solution se traduit en outre par un allègement pour les APEA, qui ne sont ainsi pas elles-mêmes responsables du recrutement des nouveaux mandataires privés.

Par ailleurs, le service professionnel doit également pouvoir accomplir certaines tâches spécifiques des mandataires privés, comme la tenue des comptes (art. 6, al. 2 OCInd), afin de décharger au maximum ces derniers.

4. Rémunération

Conformément à l'article 404, alinéa 1 CC, les mandataires privés ont droit à une rémunération appropriée et au remboursement des frais justifiés; ces sommes sont prélevées sur les biens de la personne concernée. S'il n'est pas possible de procéder ainsi, les mandataires privés sont rémunérés par les APEA. L'ordonnance sur la rémunération et le remboursement des frais en matière de gestion des curatelles (ORRC; RSB 213.361) règle le montant de la rémunération et le remboursement des frais.

Les prestations offertes par les services sociaux (ou les services des mandataires privés) sont gratuites pour les mandataires privés. Comme pour toutes les autres tâches dans le domaine de la protection de l'enfant et de l'adulte qui, conformément à l'ordonnance, incombent aux services communaux, le canton verse une indemnisation pour les prestations fournies par les services des mandataires privés.

5. Responsabilités des mandataires et prestations des services des mandataires privés

Comme indiqué, le recrutement, le conseil et le suivi des mandataires privés est délégué aux communes, c'est-à-dire en règle générale au service social compétent. C'est donc le service social compétent pour la commune qui constitue l'interlocuteur des mandataires privés. Par contre, le mandataire répond de l'exécution de son mandat uniquement devant l'APEA. Le recours aux prestations du service des mandataires privés ne le délie ni de ses devoirs ni de ses droits.

La qualité de l'initiation des mandataires privés à leur tâche, ainsi que le suivi et le conseil qui leur sont offerts par la suite, sont importants. On peut supposer que l'engagement des mandataires est plus important lorsqu'ils sont bien préparés à leur nouvelle tâche et savent vers qui ils peuvent se tourner s'ils rencontrent des situations difficiles. Le service social les soutient, les aide dans l'exécution de leur mandat et se tient à leur disposition pour répondre à leurs questions. A la demande des mandataires privés, il pourra également à l'avenir assurer la comptabilité, lorsque ces derniers ne disposent pas des connaissances ou des moyens informatiques nécessaires. Les mandataires privés sont toutefois seuls responsables de l'exactitude des comptes.

6. Exigences qualitatives imposées aux services des mandataires privés

Les prestations offertes par les services des mandataires privés se classent en trois catégories ayant chacune ses exigences propres. Les exigences présentées ci-dessous le sont à titre indicatif, et seront pondérées de manière différenciée en fonction des champs d'activités couverts par le mandat.

6.1 Recrutement

6.1.1 Profil requis

Un élément important des nouvelles dispositions du droit de la protection de l'adulte est le caractère sur mesure de la mesure. L'article 391, alinéa 1 CC prévoit que les champs d'activités sont déterminés en fonction des besoins de la personne concernée (principe du besoin). L'article 400, alinéa 1 CC précise que la personne nommée comme curateur ou curatrice doit être une personne physique qui possède les aptitudes et les connaissances nécessaires, qui exécute le mandat en personne et qui dispose du temps nécessaire. Le profil du mandataire est défini en fonction de ces dispositions et peut varier suivant la mesure. Afin de pouvoir accomplir les tâches définies dans le cadre du mandat conformément aux bases légales, le mandataire privé doit disposer de compétences aussi bien sociales que personnelles et techniques.

Les **compétences sociales** sont constituées de l'ensemble des aptitudes, des connaissances et des attitudes permettant au mandataire d'agir de manière adaptée envers la personne à protéger. Elles sont avant tout importantes dans les relations avec les autres et sur le plan de la collaboration.

Avec la personne sous curatelle

Avec des tiers

- | | |
|---|---|
| – Aptitude à entrer en contact avec des personnes se trouvant dans diverses conditions de vie | – Aptitude à coopérer |
| – Aptitude à suivre des personnes vulnérables dans des conditions difficiles | – Aptitude à régler les conflits |
| – Empathie | – Aptitude à communiquer avec divers types de personnes |
| – Aptitude à l'autocritique et à faire des compromis | |

Les **compétences personnelles** sont constituées de l'ensemble des aptitudes et des attitudes dans lesquelles s'exprime l'état d'esprit de la personne envers le monde et envers ses semblables. Les éléments suivants sont importants pour les mandataires privés:

- Engagement et motivation à soutenir les personnes à protéger
- Equilibre entre retenue et action
- Equilibre respectueux entre proximité et distance, affection et neutralité

- Expérience de vie et grande résistance en présence de situations difficiles
- Temps suffisant à disposition et souplesse dans la gestion de son temps
- Fiabilité et faculté d'organisation

Les **compétences techniques** sont constituées de l'ensemble des aptitudes et des connaissances techniques permettant de soutenir la personne à protéger dans les domaines personnel, administratif, financier et juridique. Les compétences techniques suivantes sont importantes:

- Connaissances de base du droit de la protection de l'enfant et de l'adulte ou capacité d'acquérir ces connaissances
- Compréhension du diagnostic social, psychologique ou médical qui est le cas échéant à la base du besoin de protection
- Connaissances comptables et administratives
- Claire perception de ses compétences et responsabilités concernant le mandat
- Aptitude à rédiger un rapport et à tenir des comptes

6.1.2 Vérification des aptitudes

Il convient d'inviter dès que possible les particuliers intéressés à un entretien au cours duquel leur aptitude à exercer des tâches d'encadrement et leurs désirs seront examinés. Pour être jugée apte sur un plan personnel et technique, la personne doit disposer de compétences sociales, personnelles et techniques étendues. Un questionnaire et l'entretien doivent permettre de déterminer d'une part quels sont les critères requis quant à la personne et à ses compétences techniques pour l'exécution du mandat et d'autre part quelles sont ses aptitudes, ses connaissances et son expérience. L'objectif est d'utiliser de manière optimale les ressources du particulier intéressé lors de l'attribution d'un mandat. Si le particulier est apte à exercer un mandat, le service des mandataires privés classera ses coordonnées dans un pool de mandataires privés.

6.1.3 Prospection

Pour la recherche de nouveaux mandataires privés, il est judicieux d'utiliser les structures existantes des communes, comme les associations, les groupes politiques, ou d'autres organismes, comme les journaux locaux ou la presse régionale. Une collaboration étroite avec la commune concernée est recommandée.

6.2 Conseil et soutien

Les mandataires privés assument dans notre société une tâche sociale importante, et ils doivent être soutenus et suivis. Leur interlocuteur est le service des mandataires privés désigné au sein du service social compétent. Pour garantir un mode de travail aussi uniforme et professionnel que possible au sein des services des mandataires privés du canton de Berne, l'APEA a prévu différents guides pour les mandataires privés et les a mis sur son site Internet. Les aspects essentiels de la curatelle sont traités de manière thématique et se trouvent structurés en divers types de documents, comme des informations ou des listes de contrôle.

6.2.1 Cours d'initiation

Sur demande, les mandataires privés peuvent être familiarisés avec les principes essentiels et les bases légales de la conduite de mandats lors d'une initiation qui doit leur donner un aperçu de leurs tâches et leur indiquer où chercher les informations nécessaires ou à quel service s'adresser en cas de questions pour des conseils. Il est recommandé aux services de coordonner l'organisation et les modalités des cours d'initiation pour tous les mandataires privés d'un arrondissement des APEA.

6.2.2 Séances de perfectionnement et d'échanges

Les services des mandataires privés organisent chaque année une séance de perfectionnement et d'échanges à l'intention des mandataires privés, séance dans laquelle ils abordent des thèmes répondant aux besoins des mandataires de la région. En plus d'approfondir un thème, ces séances visent à encourager les échanges entre les mandataires. Le service des mandataires privés choisit éventuellement le thème d'entente entre l'APEA compétente. Ces séances sont aussi l'occasion d'inviter une personne de l'APEA ainsi qu'un conseiller communal ou une conseillère communale du dicastère social pour qu'ils puissent apporter leur point de vue et témoigner de leur estime et gratitude à l'égard des mandataires privés.

6.2.3 Rapport d'activité

L'obligation de présenter un rapport sur la curatelle en général, et sur la gestion des revenus et de la fortune ainsi que sur l'accompagnement en particulier, poursuit un double objectif: d'une part, ce rapport permet à l'APEA de contrôler et de surveiller l'activité du curateur; d'autre part, il permet de faire le point et de s'assurer de la nécessité et de l'utilité de la mesure. Si possible, l'analyse de l'exercice écoulé et la fixation des objectifs pour le suivant ont lieu en collaboration avec la personne concernée (art. 411 CC). Le rapport doit donner des indications sur la façon dont la personne sous curatelle gère le quotidien et sur la réalisation des objectifs. Il doit en outre mentionner les limites de son autonomie et les besoins qui en résultent en matière d'aide et d'assistance.

6.3 Comptabilité

En général, les mandataires privés tiennent eux-mêmes la comptabilité. La possibilité doit toutefois leur être offerte de transmettre cette tâche au service social. Ils n'en restent pas moins responsables de l'exactitude des comptes de la personne concernée vis-à-vis de l'APEA. Pour garantir l'efficacité de la coopération, la personne qui tient les comptes rend le mandataire attentif aux éventuelles erreurs dans les écritures.

7. Collaboration entre le service des mandataires privés et l'APEA

Afin de soutenir au mieux les personnes ayant besoin d'assistance, une excellente collaboration entre les mandataires privés, le service des mandataires privés et l'APEA est importante et indispensable. Sur la base d'exemples concrets, le présent point définit des processus qui doivent contribuer à la clarté de la collaboration, et donc à la garantie de la qualité.

Nomination

Objectif: clarification de l'adéquation entre le mandataire privé, la personne concernée et l'APEA compte tenu du besoin d'assistance, des interventions requises du curateur et de l'état de la personne sous curatelle à atteindre.

Description: les différentes questions concernant la tâche, le soutien nécessaire, la collaboration, les interventions requises et l'état à atteindre sont discutées et clarifiées afin que, dans la mesure du possible, toutes les parties concernées se fassent la même idée et aient les mêmes attentes.

Instructions et conseils

Objectif: Organisation de la gestion du mandat entre l'APEA, le mandataire privé et le service des mandataires privés.

Description: L'APEA présente la mesure ordonnée et le mandat concret (décision) au mandataire privé. Dans les cas complexes, il peut s'avérer judicieux d'organiser une discussion portant sur les instructions, que l'APEA peut déléguer au service des mandataires privés. Les services des mandataires privés sont à la disposition des mandataires pour tout conseil et toute question concernant la gestion du mandat ainsi que le déroulement des tâches.

Actes nécessitant le consentement de l'APEA et modification des circonstances

Objectif: Clarification des prestations de conseil fournies par le service des mandataires privés en cas d'actes nécessitant le consentement de l'APEA (art. 416 et 417 CC et ordonnance sur la gestion du patrimoine dans le cadre d'une curatelle ou d'une tutelle [OGPCT]) et de modification des circonstances (art. 414 CC).

Description: Le service des mandataires privés attire l'attention du mandataire sur les actes nécessitant le consentement de l'APEA au sens des articles 416 et 417 CC et le conseille au sujet de son devoir d'informer l'APEA lors de modification des circonstances.

Rapport d'activité et comptes

Objectif: Clarification de la procédure entre l'APEA, le mandataire privé et le service des mandataires privés en vue de la présentation du rapport d'activité et des comptes.

Description: Au moins tous les deux ans, le mandataire privé présente à l'APEA un rapport sur la situation de la personne concernée et rend compte de la gestion du mandat. S'il le souhaite, le service des mandataires privés est à sa disposition pour vérifier préalablement que le rapport est complet, tout comme les comptes le cas échéant.

8. Catalogue de prestations pour les services des mandataires privés

Ce catalogue doit faciliter la définition des tâches et du rôle du service des mandataires privés et clarifier les compétences qui relèvent d'une part de l'APEA et d'autre part du service des mandataires privés. Pour ces derniers, il facilite en outre la rédaction de cahiers des charges.

8.1 Bases

Le catalogue des prestations se fonde sur l'OCInd, sur l'ORRC, ainsi que sur les lignes directrices sur les tâches des services communaux vis-à-vis des mandataires privés de novembre 2014, mises à jour en avril 2014, puis avril 2020.

8.2 Groupe-cible

Les prestations énumérées concernent les mandataires privés qui veulent demander aux services des mandataires privés de les aider à assumer leurs tâches. Il convient à cet égard de relever que dans certaines circonstances, les services des mandataires privés n'ont pas de contacts avec tous les mandataires de leur secteur. Au vu des exigences liées à leur fonction, il est cependant concevable qu'une grande partie des mandataires privés s'adressent à ce service.



8.3 Description des prestations

Prestation	Description	Bases légales	Document	Collaboration avec l'APEA
Recrutement	Publicité (publication et manifestations)	Art. 4, al. 1 OCInd		
	Vérification des aptitudes des personnes intéressées	Art. 400, al. 1 CC	– Questionnaire relatif aux aptitudes requises des mandataires privés	
	Vérification des aptitudes sur la base du profil exigé – Proposition émanant de la personne concernée – Choix, dans le pool, du ou de la mandataire convenant au cas – Recherche active d'un nouveau mandataire privé susceptible de convenir	Art. 4, al. 2 OCInd Art. 35, al. 2 LPEA Art. 5 OCInd	– Lignes directrices, ch. 6.1 – Données personnelles et déclaration des mandataires privés	L'APEA définit le profil exigé par rapport au mandat.
Conseil et soutien	Introduction aux tâches incombant aux mandataires privés	Art. 6, al. 1 OCInd	– Lignes directrices, ch. 6.2 – Mémento concernant la conduite d'entretiens – Mémento concernant l'obligation de conserver le secret – Mémento concernant la rémunération et le remboursement des frais – Listes des questions et réponses concernant le mandat	Sur la base de la décision de nomination
	Organisation et mise en œuvre de la formation des mandataires privés	Art. 6, al. 1 OCInd	– Grandes lignes de la formation des mandataires privés du canton de Berne définies par l'Office des mineurs (OM)	Sur mandat de l'APEA

	Aide apportée à la mise à jour de la documentation destinée aux mandataires privés (réactions, suggestions, remarques)			L'APEA met à disposition le guide pour les mandataires privés et est responsable de la mise à jour des outils.
	Conseils relatifs aux questions de gestion des cas (d'ordre juridique et méthodologique)	Art. 6, al. 1 OCInd	– Voir le guide pour les mandataires privés	
	Cours de formation continue et rencontres destinées à l'analyse d'expériences		– Voir les bonnes pratiques des services des mandataires privés	Sur demande, avec la participation de l'APEA
Rapport et comptabilité	Aide à la rédaction de rapports	Art. 411 CC	– Voir le guide pour les mandataires privés	A la demande du ou de la mandataire, le service des mandataires privés vérifie que toutes les conditions requises sont respectées.
	Conseils lors de l'établissement de l'inventaire	Art. 405, al. 2 CC	– Voir le guide pour les mandataires privés	Lorsque cela s'avère nécessaire, d'entente avec le service de révision de l'APEA
	Conseils aux mandataires privés qui doivent faire des démarches auprès des assurances sociales pour faire valoir les droits de la personne concernée	Art. 6, al. 1 OCInd	– Voir le guide pour les mandataires privés	
	Conseils aux mandataires privés qui procèdent eux-mêmes à la comptabilité – Vérification de la présentation des comptes – Mise en œuvre des commentaires émanant du service de révision	Art. 6, al. 1 OCInd	– Voir le guide pour les mandataires privés	A la demande du ou de la mandataire, le service des mandataires privés examine que toutes les conditions requises sont respectées.

	Tenue des comptes déléguée – Clôture des comptes – Pas de prise en charge des transactions de paiement	Art. 6, al. 2 OCInd	– Lignes directrices, ch. 6.3	Comptes établis en vue de leur approbation par l'APEA
Collaboration	Collaboration avec les autres services des mandataires privés du canton, l'APEA compétente et les services spécialisés de l'arrondissement de l'APEA			

9. Calcul de l'indemnisation forfaitaire basé sur le nombre de cas

Sur la base des dispositions légales applicables (OCInd), les prestations énumérées ci-dessous peuvent se calculer comme suit:

Prestation	Forfait	Bases légales
Recrutement, vérification des aptitudes des personnes, nomination par l'APEA	1 forfait (666 fr.)	Art. 7, al. 1, lit. <i>i</i> OCInd
Conseil et soutien, deux contacts au minimum par année civile	1 forfait (666 fr.)	Art. 7, al. 1, lit. <i>k</i> OCInd
Présentation des comptes uniquement	1 forfait (333 fr.)	Art. 7, al. 1, lit. <i>l</i> OCInd
Présentation des comptes, conseil et soutien	Forfait (999 fr.)	Art. 7, al. 1, lit. <i>i</i> et <i>k</i> OCInd
Formation des mandataires privés	Incluse dans le forfait	
Collaboration	Incluse dans le forfait	
Tâches administratives	Incluses dans le forfait	