

Formations des assistants mandataires





5 raisons de former ses équipes d'assistants mandataires



Une meilleure autonomie des professionnels à qui il sera possible de confier plus de responsabilités.

Motiver les équipes d'assistants en leur apportant une reconnaissance



Valoriser la place de l'assistant en interne, et défendre sa place auprès de la Cohésion Sociale (grille de rémunération)

Mieux cerner le travail de l'assistant.e pour dialoguer différemment avec elle ou lui.

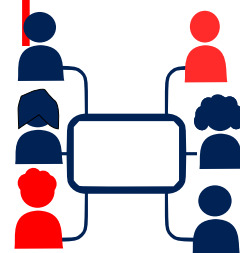


Une meilleure répartition des tâches, pour permettre aux mandataires d'améliorer la qualité du service et la proximité avec les usagers.



Une formation conçue avec et pour les acteurs de terrain

Une formation **co-construite** avec des assistants, des mandataires, des chefs de services et des juristes en poste



Une formation qui prend en compte **toutes les dimensions** du métier et les contextes d'exercice.



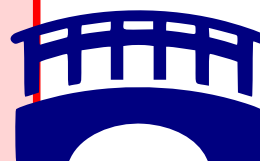
Une formation qui répond aux contraintes d'organisation des services, avec **2 jours** d'absence par mois. "



Une formation qui peut se faire **près de chez soi**.



Une démarche d'inscription au RNCP au niveau 5 qui permettra une passerelle avec la licence Mandataire (niveau 6).



Assistant mandataire : un métier qui se complexifie

Faire évoluer les secrétariats des associations tutélaires et des mandataires privés vers des assistants plus autonomes, développer et reconnaître leurs compétences.

L'Unafor et de nombreuses associations tutélaires constatent depuis plusieurs années une **croissance du niveau d'exigence en compétences** de la fonction d'assistant mandataire.

Ces personnels se situent en effet à l'interface des différents acteurs concernés par la mesure de protection. Les assistantes et assistants tutélaires jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre des mesures de protection. Que ce soit à travers des échanges téléphoniques, des liens avec les membres du réseau, ou la préparation des moments clés de la mesure, de l'ouverture à la clôture, leur mission est indispensable.

L'assistant(e) est donc amené(e) dans l'exercice de ses fonctions, à recevoir, informer et faire valoir les droits des majeurs protégés. Il (elle) participe à l'amélioration continue de la qualité des prestations rendues à l'usager au regard des références des bonnes pratiques professionnelles, des directives, procédures, des modes opératoires en vigueur.

Il (elle) a **des échanges réguliers d'informations** avec les bénéficiaires, les délégués, les comptables tutélaires et/ou le responsable hiérarchique au travers des différentes organisations (réunions de services, métiers ou sectorielles).

Globalement, ses activités se regroupent dans plusieurs domaines :

- **La gestion administrative** de la situation du protégé
- **L'accueil et la communication** vers les usagers et les autres acteurs de la mesure
- **La collaboration et l'assistance**, auprès du mandataire et de l'équipe
- **La participation à la vie institutionnelle**

Ces fonctions nécessitent de disposer de compétences techniques et relationnelles :

- **Connaissances des droits** des personnes protégées
- **Connaissances des évolutions** des politiques publiques et sociales.
- **Gestion comptable** (tenue de comptes, fiscalité, banque, épargne...)
- **Communication professionnelle** (écoute, langage adapté, situations sensibles, écrits de qualité...)
- **Administration générale de la situation d'un protégé**
- **Informatique**

La montée en complexité tant du point de vue juridique que du point de vue de la gestion administrative et de la compréhension du contexte de l'association et des personnes protégées élève le niveau d'exigence de ces personnels et le niveau de qualité attendu de leur travail.

De fait, ils sont détenteurs de fortes responsabilités. Une erreur dans la réalisation de certaines tâches aurait de graves conséquences pour la personne protégée, et donc pour le service.

Autre constat : des périmètres aléatoires – une hétérogénéité de la fonction

Les professionnels en poste d'assistant au délégué mandataire sont issus de formations et parcours professionnels multiples. L'intégration nécessite toujours une longue et importante formation au poste de travail en interne dans le cadre d'un tutorat par un pair. L'absence de formation commune dans une approche « métier type » professionnalisante et certifiante crée donc :

- Des disparités dans l'appropriation de la fonction
- Des disparités dans l'exercice de la conduite de la mesure
- Un manque de culture commune du métier d'assistant au délégué mandataire
- Des périmètres flous qui peuvent générer des risques et des incohérences dans l'accompagnement

L'Unafor propose une formation longue dédiée aux assistants mandataires

Notre formation longue pour assistants mandataires est conçue pour apporter une reconnaissance professionnelle et développer des compétences pointues. En nous confiant la formation de vos assistants, vous permettez à vos délégués mandataires de se concentrer davantage sur le travail de proximité, à domicile ou en établissement, tout en soutenant activement les personnes protégées dans l'expression de leur volonté. Dégager du temps permet aussi de développer le travail en réseau autour des personnes protégées.

Cette formation a ainsi pour finalité de renforcer l'efficacité des équipes d'améliorer la qualité de l'accompagnement tuteurale. Ensemble, faisons la différence dans le quotidien des personnes que vous aidez.

Pour les personnes qui ne seraient pas en poste, une période de stage de 30 jours dans une structure tuteurale devra permettre d'aborder les points suivants.

- Utiliser un logiciel professionnel de gestion des mesures de protection
- Comprendre et appliquer des exigences qualité de service et des procédures de travail
- Réaliser les tâches techniques relatives à la fonction (classement, rédactions, rapprochements comptables, communication...) et aux différents temps de la vie d'une mesure
- Appliquer les modalités de collaboration avec un délégué au mandat ou un mandataire individuel
- Contribuer positivement au travail d'équipe

Il appartiendra au candidat de trouver le lieu de stage.

L'Unafor s'est engagéUne démarche de certification via un enregistrement au RNCP

L'entreprise de conseils Social Art Solutions a travaillé avec un service mandataire et l'Unafor pour développer le programme.

Des partenaires ont montré leur intérêt et leur engagement, notamment la DREETS et l'OPCO Santé de la Nouvelle Aquitaine qui ont financé l'ingénierie de cette formation et en ont au final validé le contenu.

Depuis décembre 2024, l'Unafor bénéficie de l'accompagnement de QualityCert pour établir le dossier qui sera présenté à France Compétence.

Cela doit permettre la reconnaissance du métier d'assistant mandataire par sa professionnalisation. Par ailleurs, la certification sera de niveau 5 afin de créer une passerelle avec la licence mandataire.

Pour les services tuteuriaux c'est un moyen de créer de la mobilité interne et une nouvelle source de recrutement de mandataires.

Assistants et assistantes mandataires

1. L'environnement juridique et éthique du mandat de protection juridique (42 heures)

Objectifs

- - Se repérer dans l'organisation judiciaire française (appareil judiciaire, les différents tribunaux, civil, cour d'appel, de cassation)
- - Présenter le cadre juridique de la protection juridique des majeurs
- - Différencier les différentes mesures et leur périmètre d'action pouvant être confiées par le juge des contentieux de la protection : identifier les motifs, l'objet et les objectifs du mandat judiciaire
- - Présenter les obligations liées au respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne avec, comme finalité, l'intérêt de la personne protégée
- - Définir les notions de vulnérabilité, d'autonomie, de dépendance
- - Présenter les missions et le fonctionnement global des établissements et services d'accompagnement des personnes vulnérables : MDPH, CD, ESAT, EHPAD, FAM, Foyer de Vie, ...)

Programme

Organisation judiciaire

- Panorama du droit français. Le CASF et le Code civil. Le Code de procédure civile et le Code de procédure pénale
- L'organisation judiciaire et ses acteurs
- La vulnérabilité, l'autonomie, la dépendance : définition et impacts dans la vie quotidienne et sur l'entourage.

Cadre juridique : mesures et acteurs

- Le cadre juridique de la protection juridique des majeurs : les mesures et le rôle des acteurs clefs
- Les droits fondamentaux de la personne vulnérable. Ethique de l'action sociale
- Panorama des acteurs de l'accompagnement social et médico social des personnes vulnérables.
- Ouverture de mesure et fin de mesure : le rôle des assistants
- Révision et évaluation du bloc 1

Public

Assistants et assistantes mandataires en poste

Pré-requis

Baccalauréat
Expérience du métier d'assistant.e

Durée

28 jours et demi
Bloc 1 : 6 jours

Date et lieu

Formation hybride -
présentiel organisé en
régions

Coût

54 000 € le cycle complet
pour un groupe d'une
quinzaine de participants

Modalités pédagogiques

Exposés
Echanges entre participants
Activités en groupes sur des
situations
Formateurs spécialistes en
psychologie, en droit et
responsables de service.

Evaluations :

QCM et études de cas

Assistants et assistantes mandataires

2. La contribution de l'assistant-e mandataire à la gestion du patrimoine et du budget de la personne protégée (42 heures)

Objectifs

- Utiliser les règles comptables de bases en matière de gestion de budget
- Présenter règles spécifiques de fonctionnement des diff. administrations et organismes (impôts, notaires, banques, huissiers,)
- -Comprendre les contenus des documents tels que relevés de banque, états des lieux, quittances, contrats (assurance, énergie...)
- Présenter les dispositions principales en matière d'acquisition, gestion et vente de biens immobiliers
- Identifier les caractéristiques principales des dispositifs d'épargne ((supports et fiscalité)
- Rassembler les éléments pour les CRG et leur contrôle

Programme

Organiser un budget

- Les règles comptables de bases en matière de gestion de budget
- La mensualisation, les provisions, le reste pour vivre,...
- L'endettement, la préparation d'un dossier de surendettement
- Les règles spécifiques de fonctionnement des diff. administrations et organismes (impôts, notaires, banques, commissaires de justice)
- Contenus des documents contractuels tels que : baux, états des lieux, factures, contrats (assurance, énergie...)
- La préparation de l'inventaire avec le ou la mandataire
- Les comptes-rendus de gestion

Le patrimoine de la personne protégée

- Les dispositions principales en matière d'acquisition, gestion et vente de biens immobiliers
- Les caractéristiques principales des dispositifs d'épargne (supports et fiscalité)
- Révision et évaluation du bloc 2

Public

Assistants et assistantes mandataires en poste

Pré-requis

Baccalauréat
Expérience du métier d'assistant.e

Durée

28 jours et demi
Bloc 2 : 6 jours

Date et lieu

Formation hybride -
présentiel organisé en régions

Coût

54 000 € le cycle complet
pour un groupe d'une
quinzaine de participants

Modalités pédagogiques

Exposés
Echanges entre participants
Activités en groupes sur des situations
Formateurs spécialistes en psychologie, en droit et responsables de service.

Evaluations :

QCM et études de cas

Assistants et assistantes mandataires

3. La contribution de l'assistant-e mandataire à la gestion administrative et/ou juridique de la personne protégée (45 h 30)

Objectifs

- Définir les termes juridiques d'une ordonnance et/ou d'un jugement : identifier les motifs, l'objet et les objectifs du mandat judiciaire.
- Appliquer les exigences et protocoles du RGPD
- Présenter les principaux droits sociaux des personnes vulnérables : allocations (AAH, RSA, APA), couverture médicale,
- Identifier les rôles et fonctionnement de services administratifs et sociaux : mairie et état civil, services du département, PMI, ASE, CAF, SS, Caisses de retraites, mutuelles santé,
- Distinguer les assurances obligatoires : habitation, RC, véhicule
- Présenter les organisations ressources en matière de droit et de recours : APAVIM, avocats, protection juridique, conciliateur de justice

Programme

- Les motifs, l'objet et les objectifs du mandat de protection judiciaire.
- La protection des données : la RGPD
- Les règles d'archivage (RGPD, droit comptable et fiscal, dispositions du code civil...).
- Les principaux droits sociaux des personnes vulnérables : allocations (AAH, RSA, ASPA, APA), la couverture médicale,
- Le rôle et le fonctionnement de services administratifs et sociaux : mairie et état civil, CCAS et CIAS, services du département, PMI, ASE, CAF, SS, Caisses de retraites, mutuelles santé,
- Le travail avec les assistants sociaux
- Les couvertures assurantielles obligatoires et facultatives
- Les acteurs ressources en matière de droit et de recours : APAVIM, avocats, protection juridique, conciliateur de justice
- La notion de tableau de bord, d'alerte,
- Révision et évaluation du bloc 3

Public

Assistants et assistantes mandataires en poste

Pré-requis

Baccalauréat
Expérience du métier d'assistant.e

Durée

28 jours et demi
Bloc 1 : 6,5 jours

Date et lieu

Formation hybride -
présentiel organisé en
régions

Coût

54 000 € le cycle complet
pour un groupe d'une
quinzaine de participants

Modalités pédagogiques

Exposés
Echanges entre participants
Activités en groupes sur des
situations
Formateurs spécialistes en
psychologie, en droit et
responsables de service.

Evaluations :

QCM et études de cas

Assistants et assistantes mandataires

4. S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, avec la personne protégée, son entourage et les partenaires de la mesure (42 heures)

Public

Assistants et assistantes mandataires en poste

Pré-requis

Baccalauréat
Expérience du métier d'assistant.e

Durée

28 jours et demi
Bloc 4 : 6 jours

Date et lieu

Formation hybride -
présentiel organisé en
régions

Coût

54 000 € le cycle complet
pour un groupe d'une
quinzaine de participants

Modalités pédagogiques

Exposés
Echanges entre participants
Activités en groupes sur des
situations
Formateurs spécialistes en
psychologie, en droit et
responsables de service.

Evaluations :

QCM et études de cas

Objectifs

- Respecter les règles d'usage d'un écrit professionnel de qualité : courriers papier, mails
- Présenter les caractéristiques des différents types d'entretiens en contexte professionnel
- Adapter son attitude et son langage à son interlocuteur
- Adapter sa communication lors d'un échange
- Adapter son attitude et sa communication lors d'échanges en situation de tension

Programme

- Les règles d'usage d'un écrit professionnel de qualité : courriers papier, mails, note, rapport
- Les écrits au juge (requête, rapport,...)
- Les différents types d'entretiens en contexte professionnel : objectifs, déroulement
- Empathie, écoute active
- Le niveau de langage
- La validation de la compréhension par l'interlocuteur
- La communication téléphonique
- Les principes de la communication non-violente

Assistants et assistantes mandataires

5. Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle de protection des majeurs (28 h 30)

Public

Assistants et assistantes mandataires en poste

Pré-requis

Baccalauréat
Expérience du métier d'assistant.e

Durée

28 jours et demi
Bloc 1 : 4 jours

Date et lieu

Formation hybride -
présentiel organisé en
régions

Coût

54 000 € le cycle complet
pour un groupe d'une
quinzaine de participants

Modalités pédagogiques

Exposés
Echanges entre participants
Activités en groupes sur des
situations
Formateurs spécialistes en
psychologie, en droit et
responsables de service.

Evaluations :

QCM et études de cas

Objectifs

- Présenter les rôles et fonctions des personnels au sein d'une association mandataire
- Présenter les documents de référence d'une association mandataire : projet d'établissement, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte de la personne accompagnée, manuel qualité, fiches de poste, règlement intérieur, convention collective
- Utiliser les démarches d'amélioration continue de la qualité du service rendu et appliquer des procédures internes
- Préciser les attentes et contraintes spécifiques d'une fonction de secrétaire spécialisé-e, auprès d'un mandataire individuel

Programme

- Les rôles et fonctions des personnels au sein d'une association mandataire
- Les documents de référence d'une association mandataire : projet d'établissement, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte de la personne accompagnée, manuel qualité, fiches de poste, règlement intérieur, convention collective
- L'expression des usagers
- Les démarches d'amélioration continue de la qualité du service rendu et les procédures internes
- Les attentes et contraintes spécifiques d'une fonction de secrétaire spécialisé-e, auprès d'un mandataire individuel
-