

Journées d'étude des 7 et 8 septembre 2016 à Fribourg

« La pratique à l'interface entre protection de l'individu et respect de l'autonomie »

## Atelier 9

### **Défis liés à la gestion de mandats dans la protection de l'adulte: aperçu de l'actuel état des lieux de la ville de Zurich**

**Robert Müller**, assistant social dipl., services sociaux de la ville de Zurich et directeur du centre social et du secteur de la protection de l'adulte, et

**Patrick Zobrist**, M.A., assistant social, professeur et chef de projet à la Haute école de Lucerne – Travail social

Les services sociaux de la ville de Zurich développent une stratégie spécifique pour la gestion de mandats dans la protection de l'adulte. A cette fin, un „examen critique“ a été entrepris portant sur le domaine de la protection de l'adulte, l'identification des besoins de développement et la prise en compte des évolutions et tendances actuelles. La Haute école spécialisée de Lucerne – Travail social a été mandatée pour présenter une analyse de la situation actuelle. Les questions suivantes ont à ce titre été traitées: Quelles évolutions et tendances sont observées dans les thèmes et domaines de travail pertinents pour la protection de l'adulte? Quelles sont les forces et faiblesses de la gestion de mandats pratiquée par les services sociaux actifs dans la protection de l'adulte? Quels défis et potentiels d'innovation peuvent être identifiés?

L'analyse a été réalisée à l'aide d'une approche aux perspectives multiples. Le relevé des données a été effectué de manière exploratoire et principalement sous forme qualitative. L'analyse se base sur les conclusions d'estimations d'experts, sur des entretiens individuels réalisés avec des groupes de focus de l'APEA, des organisations partenaires (psychiatrie, homes, Pro Infirmis etc.) et des collaboratrices/teurs. Au total, 58 personnes ont été interrogées. 26 dossiers, représentatifs de la globalité des cas, ont par ailleurs été soumis à une analyse critique et sept entretiens exploratoires menés avec des clientes et clients.

#### **Les principaux résultats**

Dans ce contexte, le développement supplémentaire des offres ambulatoires, les formes de logement et d'assistance fluides, une juridification croissante, des questions financières exigeantes, ainsi que des formes d'intervention différenciées et individualisées solliciteront en particulier les porteuses/porteurs de mandats dans les domaines de la conduite, de la coordination et de la coopération. Le thème de la vieillesse revêtira une importance croissante sur les plans quantitatif et qualitatif. La protection de l'adulte est une tâche qui mérite réflexion dans le cadre des systèmes d'approvisionnement.

La gestion de mandats actuelle met l'accent sur les interventions juridico-administratives et liées à l'aide matérielle, de bonne à très bonne qualité. Les groupes cibles sont très hétérogènes et en partie très exigeants. Les interventions des mandataires se distinguent par deux schémas de base: d'une part, les actions liées à l'aide matérielle, distantes et pragmatiques avec des contacts peu fréquents et d'autre part, les actions de gestion de crises aiguës avec des interactions très fréquentes.

Les potentiels d'amélioration sont surtout identifiés dans les actions méthodiques et le développement des connaissances professionnelles dans le domaine de la vieillesse et de la psychiatrie. La question déterminante au regard de la population variée de clients est: quel groupe cible reçoit de quels acteurs quelles prestations, à quelle fin et avec quelles ressources?

Il est présumé que les opportunités d'innovation résident avant tout dans le domaine du profilage spécifique des différents groupes cibles, le pilotage des ressources, l'administration et la répartition des tâches.