canton de vaud

Réforme vaudoise de la curatelle : bilan et présentation d'une enquête de satisfaction

Conférence de presse

Département des institutions et de la sécurité

Département de la santé et de l'action sociale

Ordre judiciaire vaudois

Lausanne, le 1er avril 2019

Intervention de Mme la Conseillère d'Etat

Béatrice Métraux

cheffe du Département des institutions et de la sécurité

En préambule

- Le succès de la campagne de recrutement a dépassé nos attentes
- L'objectif de recruter entre 350 et 400 curateurs a été largement atteint
- Remerciements aux curatrices et curateurs qui se sont engagés au nom de la solidarité
- Remerciements aux collaboratrices, collaborateurs et partenaires engagés dans la Réforme vaudoise de la curatelle
- Nécessité de pérenniser la démarche : besoin de recruter des curateurs chaque année

Rappel :
fin de la curatelle imposée

- Le 7 juillet 2014 : le Conseil d'Etat décide de la fin de la curatelle imposée

- 2015 : lancement de la Réforme vaudoise de la curatelle

- 1er janvier 2018 : fin de la curatelle imposée

⇨ Le Conseil d'Etat a anticipé l'adoption de l'initiative parlementaire fédérale déposée par le Conseiller national Jean Christophe Schwaab intitulée « Les citoyens ne doivent pas être nommés curateurs contre leur gré » visant à modifier l'art. 400 al. 2 CC.

Dispositif de recrutement

PARTENAIRES REGIONAUX

Pro Senectute, Caritas, Croix-Rouge, AVIVO, Fédération vaudoise des retraités, Entraide familiale, Bénévolat-Vaud, AAS

✓ **Diffuser l'information et promouvoir l'engagement comme curateur volontaire**

OCTP/ BAC

Un site internet : vd.ch/curatelles
Un numéro : 0800 628 700
✓ Assurer le 1er contact

AAS

✓ Assurer les entretiens avec les candidats curateurs

Candidats volontaires INTERESSES

OCTP/ BAC

✓ Former,
✓ Préparer au mandat de curateur

Curateurs DISPONIBLES & FORMES

OCTP/ BAC

✓ Gérer le pool des curateurs disponibles
✓ Soutenir
✓ Former en continu

Justice de paix

Dispositif en continu au regard des besoins

Mesures prises

Curatelle volontaire :

- Augmentation de la rémunération des curateurs volontaires
- Renforcement du soutien des assesseurs pour les curateurs
- Adaptation de la rémunération des assesseurs
- Lancement d'une vaste campagne de recrutement de curateurs volontaires

OCTP :

- Effectifs renforcés pour le Bureau d'aide aux curateurs (BAC) et pour la prise en charge des mandats supplémentaires
- Réorganisation → décentralisation

Les résultats au 31.12.2018

- **2'187 demandes de contact** de personnes intéressées via le site www.vd.ch/curatelles ou via la ligne téléphonique 0800 628 700
- **1'807 personnes reçues en entretien** au sein d'une Agence d'assurances sociales (AAS)
- **93% des personnes** reçues pour un entretien **ont confirmé leur engagement**
- **1'061 personnes** ont suivi la formation, **5%** ont renoncé après les cours
- **529 curateurs** ont été nommés et sont en charge d'un ou plusieurs mandats

⇨ Sur la base des chiffres actuels, il faudrait disposer **d'environ 600 nouveaux curateurs** par année (si un seul mandat est attribué)

⇨ Nécessité de poursuivre le recrutement : **lancement d'une nouvelle campagne** en mai

Campagne

J'ai choisi
de devenir curatrice volontaire
Chloé Bamert, employée de commerce
Et si vous deveniez curateur?
Un engagement adapté à vos disponibilités
Une formation complète
Un dispositif de soutien professionnel
Une rémunération intéressante
Rejoignez les curateurs vaudois dès maintenant!
www.vd.ch/curatelles
0800 628 700

J'ai choisi
de devenir curatrice volontaire
Chloé Bamert, employée de commerce
Je gère les affaires de Marie qui entre en EMS
Le mandat de curateur a changé:
Un engagement adapté à vos disponibilités
Une formation complète
Un dispositif de soutien professionnel
Une rémunération intéressante
Rejoignez les curateurs vaudois dès maintenant!
www.vd.ch/curatelles
0800 628 700

J'ai choisi
de devenir curateur volontaire
Martin Favre, informaticien
Je place mes compétences sous le signe de la solidarité
Le mandat de curateur a changé:
Un engagement adapté à vos disponibilités
Une formation complète
Un dispositif de soutien professionnel
Une rémunération intéressante
Rejoignez les curateurs vaudois dès maintenant!
www.vd.ch/curatelles
0800 628 700

Intervention de Mme Katiuska Stekel Diviani

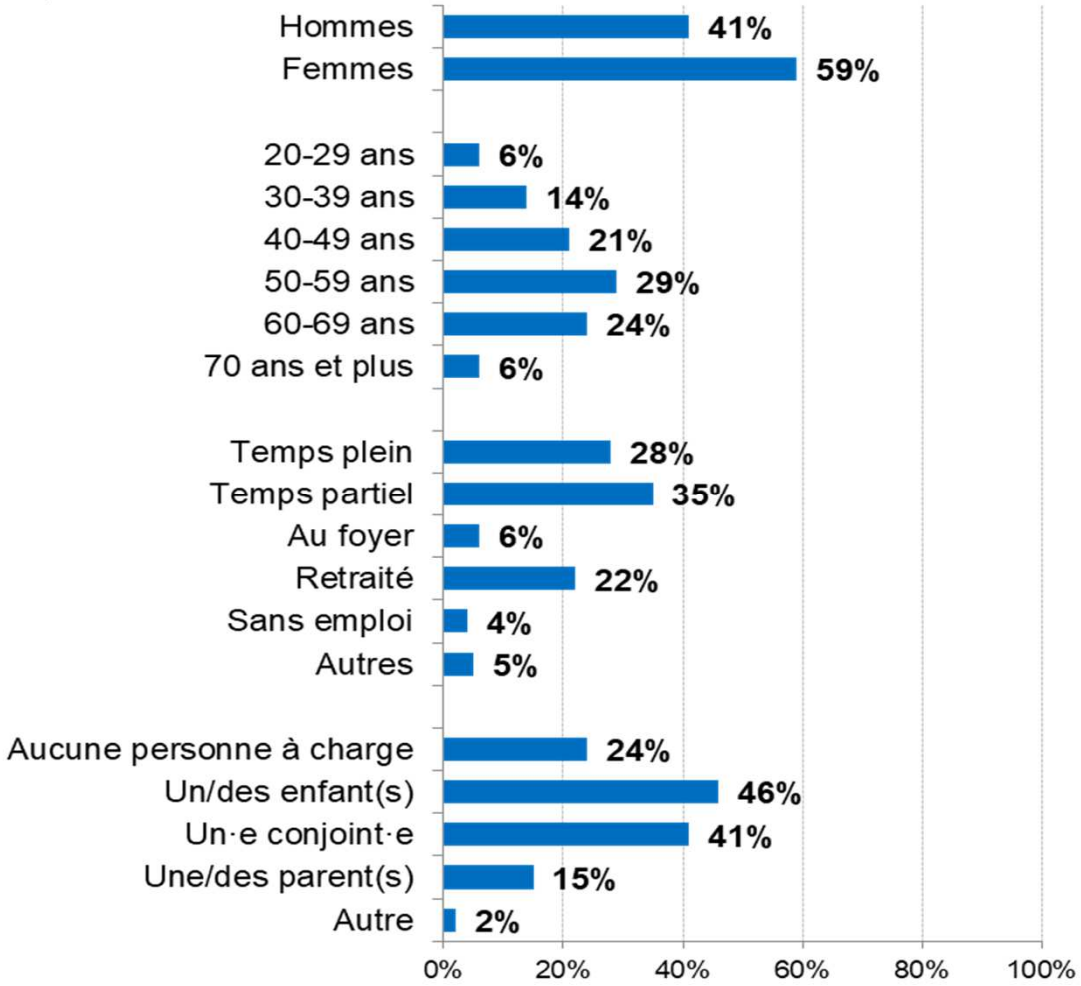
cheffe de l'Office des curatelles et tutelles professionnelles a.i

Profil des curateurs et curatrices volontaires

- **Le profil type des curatrices :** la quarantaine, avec une activité professionnelle (plein temps ou partiel), travaillant principalement dans le secteur administratif et financier (secrétaire, comptable, employée de commerce).

- **Le profil type des curateurs :** la cinquantaine, avec une activité professionnelle (plein temps ou partiel), travaillant principalement dans le secteur administratif et bancaire (gestionnaire de fortune, employé de commerce, comptable, responsable administratif).

Enquête de satisfaction des curateurs volontaires



Etude réalisée entre le 10.01.19 et le 03.02.19 par MIS Trend auprès de 877 personnes, dont 529 ont un ou plusieurs mandats (taux de réponse 76.5%)
Marge d'erreur +/- 2.2%

Motivations à être curateur ou curatrice

Total de répondants :427

Campagne de recrutement et dépôt de candidature

Avez-vous su facilement où vous orienter pour faire part de votre candidature ?

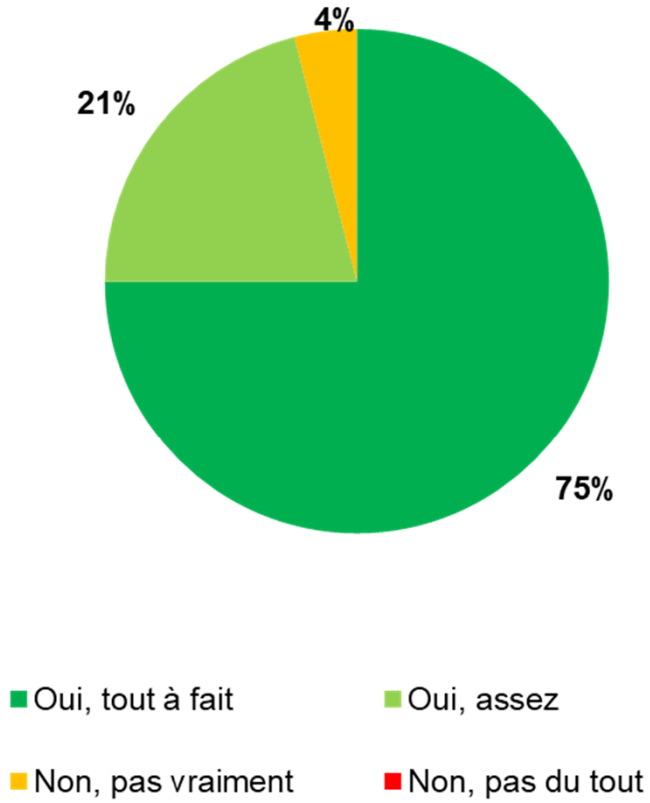
Les moyens les plus utilisés pour le premier contact sont :

- Formulaire sur internet
- Ligne téléphonique 0800 628 700
- Assesseur
- Agence d'assurances sociales

Total de répondants : 877

1er entretien dans une agence d'assurances sociales

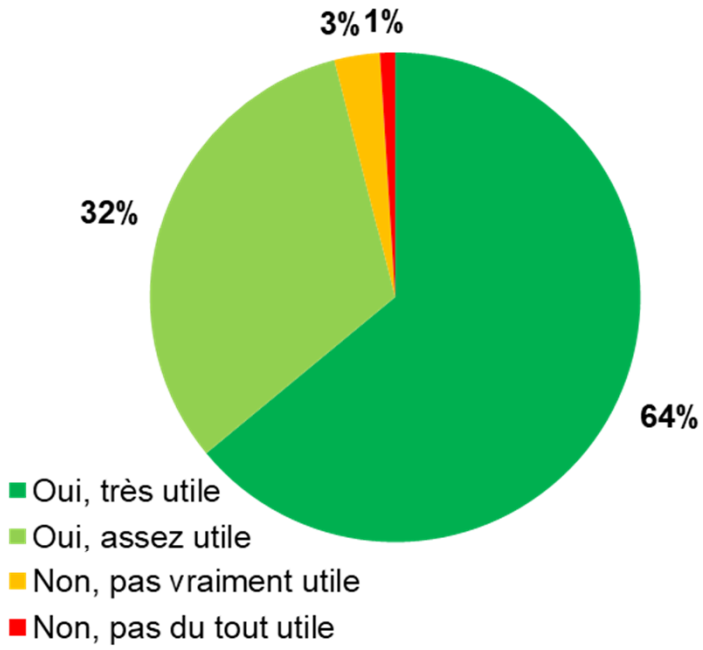
Avez-vous été satisfait·e de l'entretien que vous avez eu dans une agence d'assurances sociales ?



Total de répondants: 799

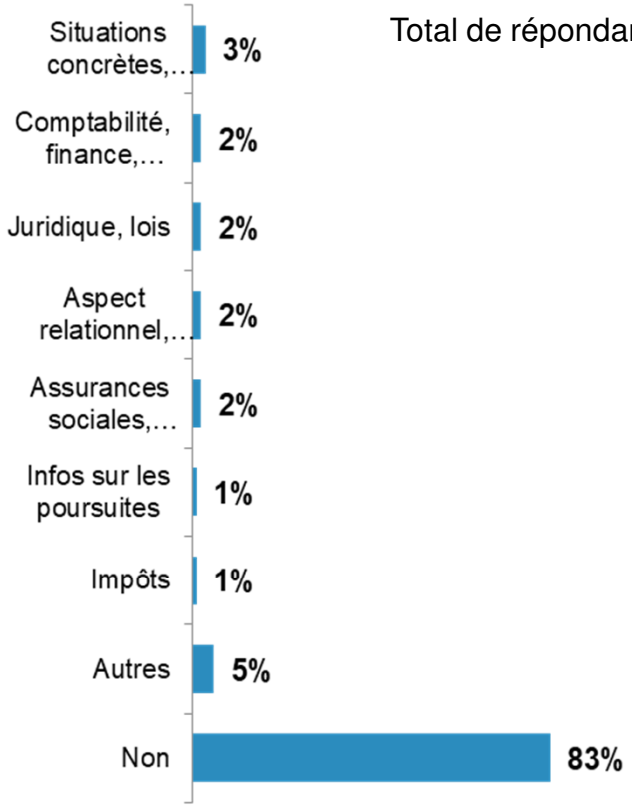
Satisfaction sur la formation par le BAC

Considérez-vous que la formation suivie est utile dans l'exercice de votre mandat ?



Total de répondants: 329

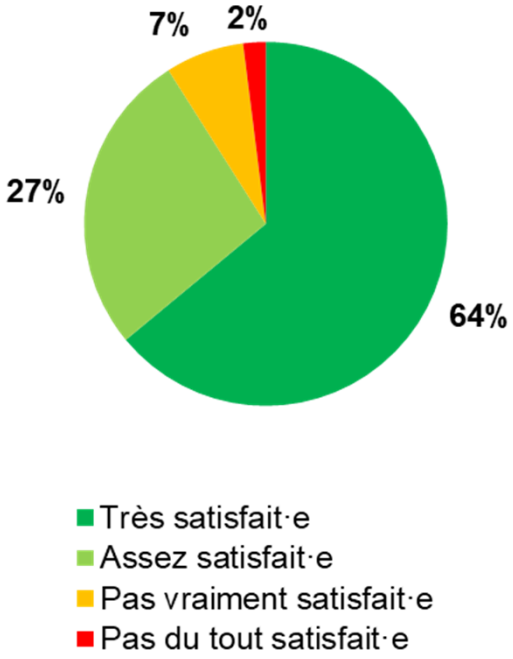
Auriez-vous eu besoin que d'autres sujets soient abordés lors de la formation de base ?



Total de répondants: 481

Satisfaction sur le soutien du BAC

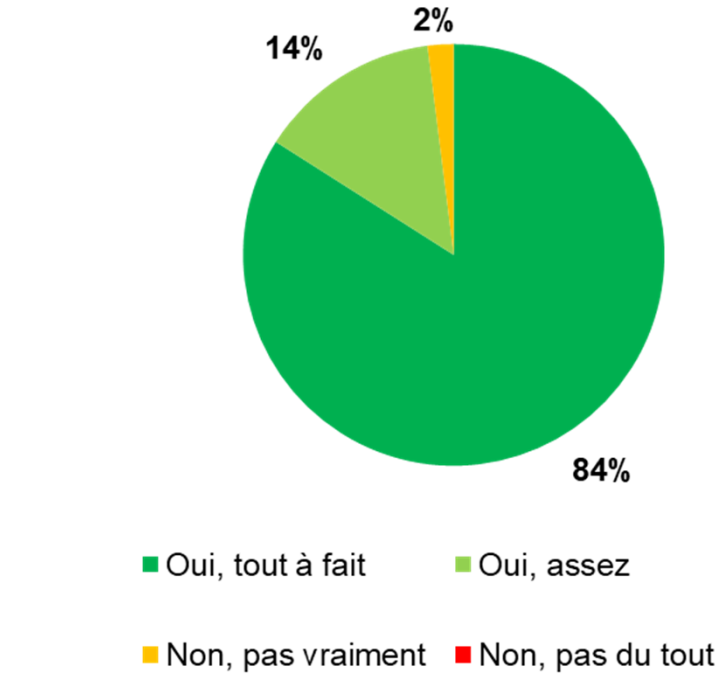
Durant votre mandat, avez-vous eu besoin du soutien du BAC ? Si oui, en avez-vous été satisfait·e ?



Total de répondants: 206

Contact avec la justice de paix

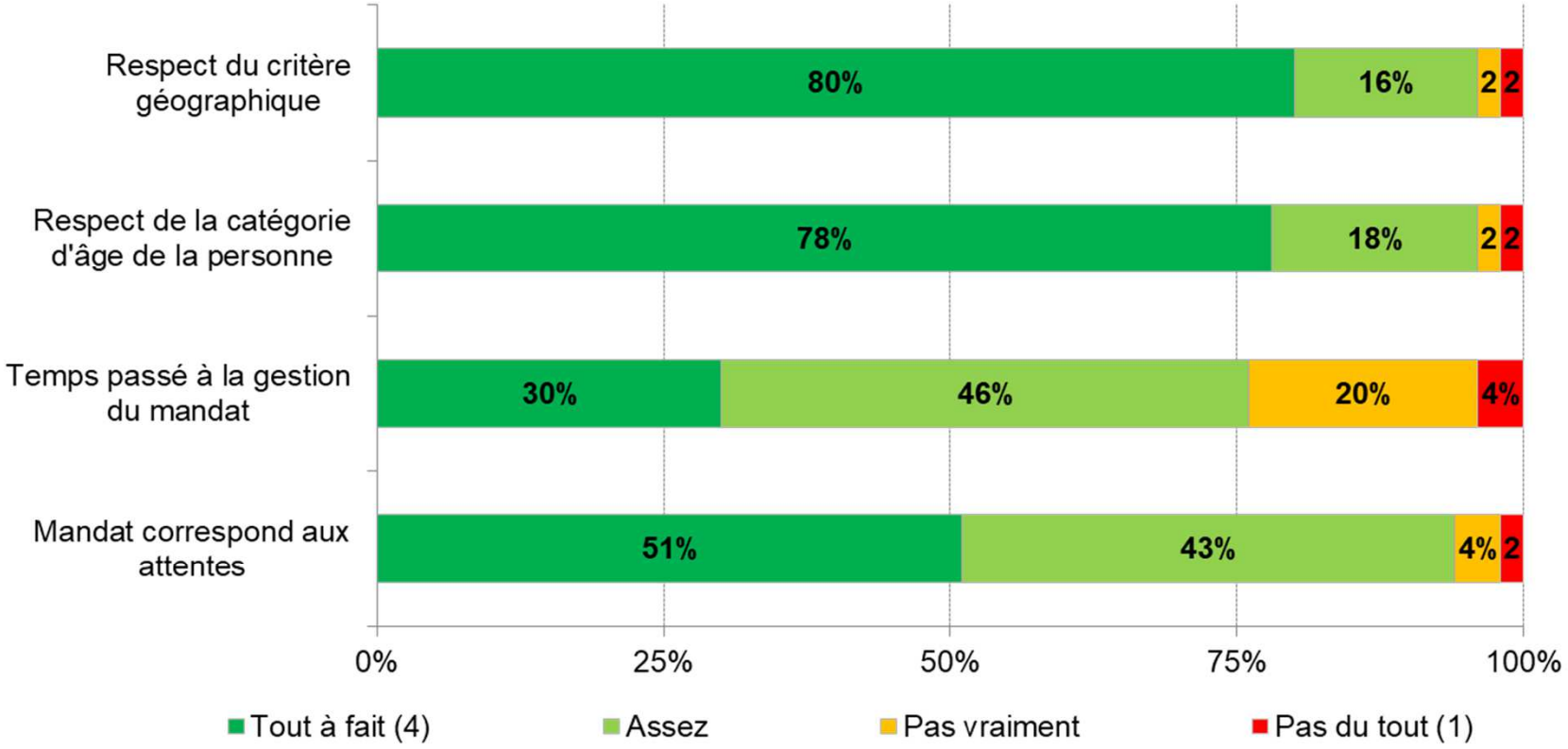
Avez-vous été satisfait·e du contact de l'assesseur pour vous proposer un mandat?



Total de répondants: 405

Satisfaction sur le mandat

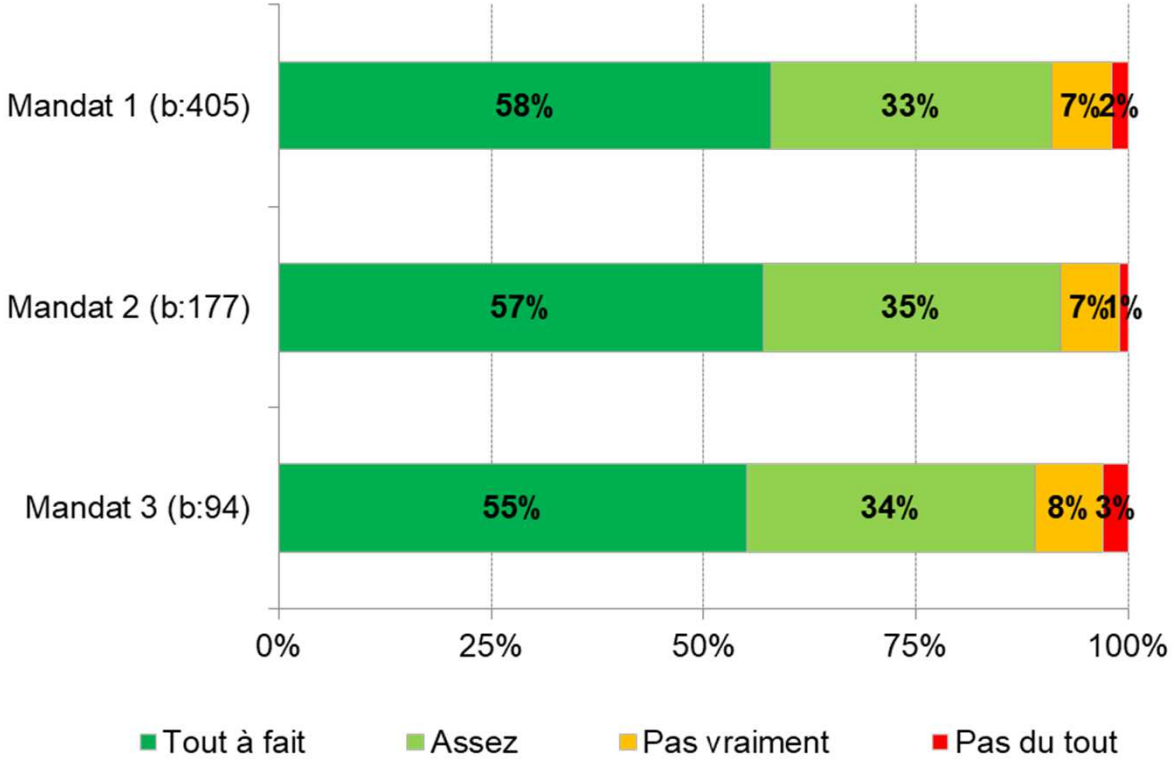
Est-ce que vos souhaits ont été respectés en termes de critère géographique et catégorie d'âge ?
Est-ce que le temps que vous passez à vous occuper de ce mandat est conforme à vos attentes ?
Le mandat qui vous a été confié correspond-il à vos attentes ?



Total de répondants: 405

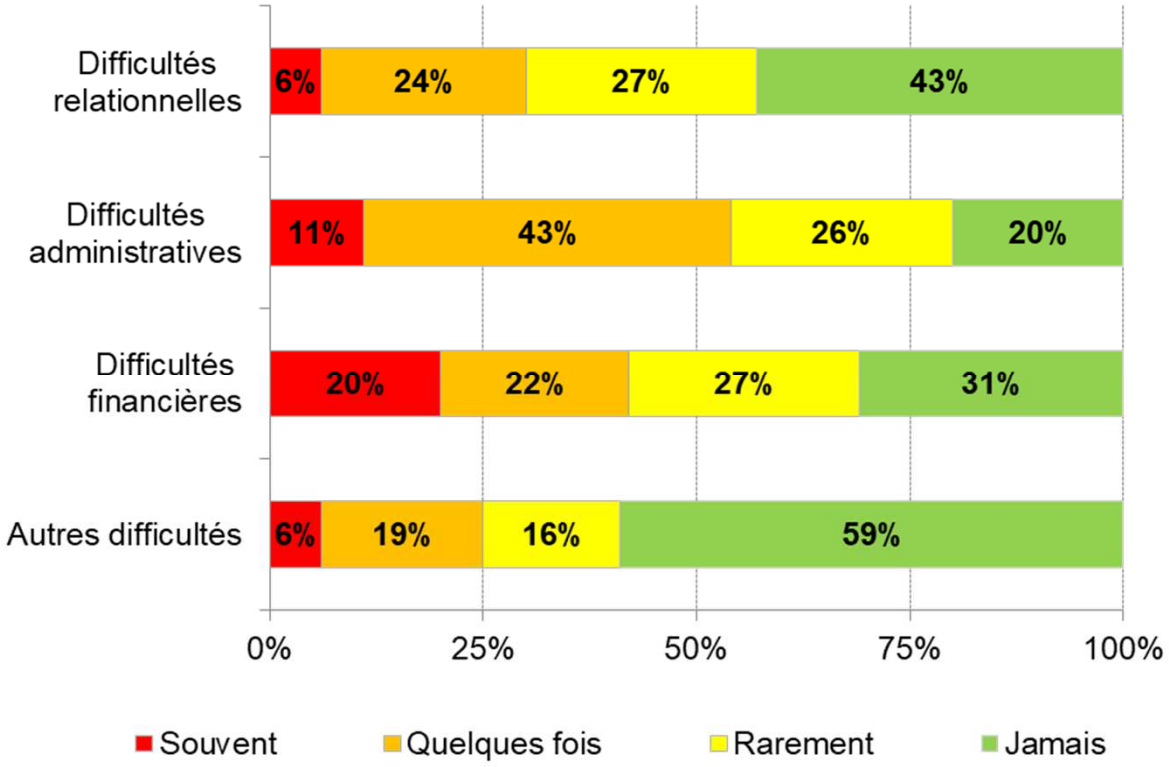
Satisfaction sur la relation avec la personne concernée

Etes-vous satisfait-e de la relation que vous entretenez avec cette personnes ou ces personnes ?



Difficultés rencontrées avec la personne concernée

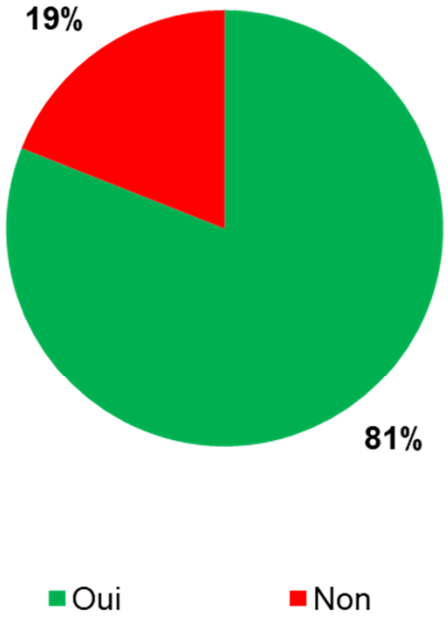
Dans la conduite de votre/vos mandat(s), avez-vous été confronté-e à des …?



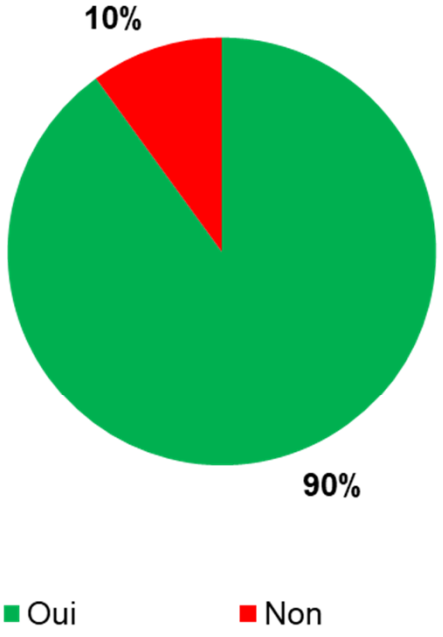
Total de répondants: 405 personnes

L'avenir

A l'avenir, seriez-vous prêt·e à accepter des mandats supplémentaires ?



Envisagez-vous de poursuivre votre mandat au-delà du délai légal de 4 ans ?



Total de répondants: 427

Intervention de M. Eric Kaltenrieder

Président du Tribunal cantonal

Un bilan très positif

- **La nouvelle procédure de recrutement des curateurs volontaires fonctionne bien**
  - Les curateurs volontaires sont motivés, bien formés et bien soutenus.
  - La procédure de recrutement a permis de répondre aux demandes des justices de paix.
  - La nouvelle procédure répond aux besoins des personnes concernées et aux conditions d'attribution des mandats de curatelle.

- **Autres points positifs**
  - Les anciens curateurs sont restés fidèles.
  - La fonction de curateur a été revalorisée (image, rémunération).

Des assesseurs bien formés et engagés

Un important travail de coordination, de formalisation et de formation a été effectué au sein des justices de paix et auprès des assesseurs:

- **Formation spécifique pour les assesseurs**
  - Module spécifique dispensé en plus des modules de formation destinés aux curateurs
  - 4 sessions en 2018 – 42 personnes formées

- **Désignation d'assesseurs référents**
  - Un assesseur référent par district
  - Formateur pour les nouveaux assesseurs
  - Vecteur de communication auprès de ses pairs
  - Cette nouvelle organisation est très appréciée par les juges de paix et les assesseurs

- **Elaboration d'outils de travail**
  - Formalisation et publication en ligne de nombreux documents, processus, listes, etc.

Les prochains défis

- **Maintenir l'accent sur le recrutement**
  - Nécessité d'avoir à long terme suffisamment de curateurs disponibles et formés, dans toutes les régions du canton.
  - Nouvelles campagnes de recrutement à mettre en place et suivi attentif (monitoring) à poursuivre.

- **Soutien par les assesseurs**
  - Soutien à renforcer encore, afin de répondre au mieux aux besoins des curateurs tout au long de leur mandat.

- **Amélioration de l'information**
  - Informations plus détaillées aux curateurs sur le processus de recrutement et le déroulement d'un mandat, les différentes étapes et le temps nécessaire pour chaque étape.

Conclusion

- **Une collaboration excellente DIS/DSAS/OJV**
- **Des choix guidés par des valeurs fortes**
- **Le canton de Vaud, leader et précurseur**
- **Remerciements à tous les acteurs de la Réforme, aux assesseurs, aux curateurs et aux justices de paix**

Intervention de M. le Conseiller d'Etat

Pierre-Yves Maillard

chef du Département de la santé et de l'action sociale

Rappel du rôle des agences (AAS)

- Appuyer les partenaires du nouveau réseau curatelles en diffusant de l'information et en promouvant l'engagement de curateurs volontaires.

- Assurer le premier contact avec les candidat-e-s: porte d'entrée pour recueillir les candidatures spontanées et les orienter.

- Examiner les candidatures:
  - effectuer un entretien avec les candidats afin d'évaluer leur profil, leurs motivations, leurs compétences et souhaits.
  - fournir les informations à l'OCTP sur la base d'un formulaire standard.

Résultats du sondage concernant les AAS

Le niveau de satisfaction concernant le travail des Agences d'assurances sociales (AAS) est très élevé:

- Pour 98% des répondants, la première phase de contact (auprès des AAS), tout comme le dépôt de candidature, n'a posé aucun problème.
- 90% ont été reçus dans un délai de moins d'un mois par les AAS.
- 96% de satisfaction quant aux entretiens. Il y a deux agences où ce taux est très légèrement plus faible.

Points d'amélioration pour les AAS

- Etablir un délai à 4 semaines au plus pour fixer un entretien dès réception de l'annonce.

- Annoncer systématiquement la nécessité de donner un extrait du casier judiciaire et un extrait du registre des poursuites.

Conclusion :

Mme la Conseillère d'Etat Béatrice Métraux

cheffe du Département des institutions et de la sécurité

Conclusion

- Bilan **très positif** de la mise en œuvre de la Réforme vaudoise de curatelle : la solidarité fonctionne
- **Très peu de curateurs** ont demandé à être relevés de leur mandat au moment du changement de système
- L'objectif de recruter entre 350 et 400 curateurs a été **largement dépassé**
- Nécessité de poursuivre le recrutement : **lancement d'une nouvelle campagne cantonale** en mai
- **Améliorations** du dispositif en cours
- Agir **en amont** de la curatelle afin de **limiter** le nombre de mandats
- **Excellente collaboration** entre tous les partenaires (DSAS, OJV, DIS)