

ATMP du Rhône

*Gestion de mesures de protection
Soutien aux tuteurs familiaux
Activités d'Accompagnement à la Vie Sociale*

MANUEL QUALITE

- Norme ISO 9001 : 2015

INDEX

<i>Notre engagement - Politique Qualité</i>	3
<i>Présentation de l'A.T.M.P. du Rhône</i>	4
<i>Les principaux processus mis en œuvre et leurs interactions</i>	12
<i>Structure du Système de Management de la Qualité (S.M.Q.)</i>	13
<i>Maîtrise des documents et des données</i>	14
<i>Organisation et Responsabilités</i>	15
<i>Planification - COPIL</i>	16
<i>La maîtrise des ressources</i>	17
Ressources humaines.....	17
Infrastructure et moyens matériels.....	18
Système d'information.....	18
Environnement de travail.....	18
<i>Les processus de réalisation</i>	19
<i>Surveillance et mesure</i>	21
<i>Amélioration</i>	23

Notre engagement - Politique Qualité

Le Conseil d'Administration de l'ATMP du Rhône, afin d'améliorer l'exercice des missions découlant tant des mesures de protection juridique que de l'accompagnement social, a entrepris une démarche de Modernisation de l'Organisation du Travail et Evolution des Compétences (M.O.T.E.C.) qui a permis d'obtenir la certification ISO 9001 version 2000 en juillet 2007.

Par cette démarche, l'Association, à travers des procédures écrites précises et évolutives, ainsi que par le déploiement des bonnes pratiques internes, entend répondre plus efficacement encore aux missions prévues par la Loi et aux engagements pris avec l'U.N.A.P.E.I. (l'Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis) et l'U.T.R.A (l'Union Tutelles Rhône-Alpes) - dont l'ATMP du Rhône est un des membres fondateurs - notamment dans la mise en pratique de sa Charte et dans sa Déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale (dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection). Elle intègre dans cette démarche les recommandations du Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale (M.A.I.S).

Cette certification a été renouvelée en 2018, selon la version 2015 de la norme ISO 9001, et les grands axes de la politique demeurent et évoluent pour matérialiser notre volonté de nous inscrire dans une dynamique d'évolution permanente qui valorise :

- *La qualité des prestations fournies aux personnes confiées à l'ATMP du Rhône ou accompagnées par elle,*
- *La réponse aux attentes des partenaires et plus particulièrement des juges des tutelles, et de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (C.D.A.P.H.)*
- *La satisfaction des exigences des différents financeurs,*
- *L'amélioration continue de notre organisation et de nos processus*

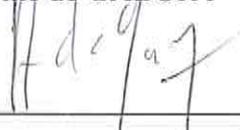
Cette amélioration implique :

- que le Conseil d'Administration et les cadres de l'Association mettent en œuvre tous les moyens tant humains (personnel ayant une formation juridique, sociale ou technique adaptée) que techniques (locaux, bureautique et informatique) et budgétaires pour permettre ainsi une réalisation toujours meilleure des objectifs de l'ATMP du Rhône.
- Que chacun des membres du personnel soit soucieux de perfectionner continuellement ses connaissances et compétences professionnelles ainsi que son sens relationnel.
- Que nous pilotions, par des Plans d'Amélioration Qualité (PAQ) annuels, la mise en œuvre et la valorisation de nos axes de progrès.

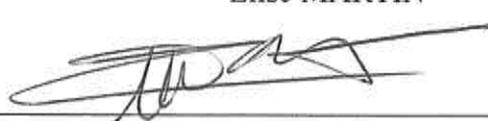
Par cette démarche, l'ATMP du Rhône se donne les moyens d'être prête à répondre aux nouvelles exigences de qualité et de normalisation qu'imposent ses financeurs et/ou le cadre législatif, en se rendant capable de s'adapter en permanence à celles-ci, aux besoins des majeurs, et à la satisfaction de toutes les parties prenantes.

Mis à jour, Lyon le 21 Janvier 2019

Le Président
Antoine de GABORY



La Directrice Générale,
Elise MARTIN



Présentation de l'A.T.M.P. du Rhône

L'Association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (ATI) a été créée en juin 1970, par l'ADAPEI du Rhône (association de parents d'enfants handicapés mentaux) pour assumer les fonctions de mesures de protection juridique, organisées par la loi du 3 janvier 1968 (Loi n° 68-5) au profit des ressortissants de cette association.

En 1972, l'Association a décidé de répondre favorablement à la demande tant du Procureur de la République de Lyon, que du Président du Conseil Général du Rhône, afin qu'elle élargisse son champ d'intervention à toute personne relevant d'une mesure de protection, quelque soit la cause de l'altération des facultés empêchant ou réduisant la manifestation de sa volonté. Pour tenir compte de son champ d'intervention, l'A.T.I. a changé de nom et est devenue l'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône (A.T.M.P.).

Elle a été agréée pour l'exercice des mesures de Tutelles aux Prestations Sociales Adultes (T.P.S.A.) avec la mise en place des Mesures d'Accompagnement Judiciaires (M.A.J). Ce dispositif relevait de la Loi du 18 octobre 1966 (Loi n° 66-744) qui a été modifiée par la loi de mars 2007.

Elle est agréée à ce jour sur la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales selon l'arrêté du 12/02/2009 et l'arrêté modifié le 8/03/2010.

Pour compléter sa mission d'intervention auprès de la personne, l'A.T.M.P. a décidé en 1992, de créer un service d'accompagnement, qui à coté du service Tutelle, apporte une prise en charge sociale à des personnes orientées par la C.D.A.P.H., qu'il y ait ou non la mise en place d'une mesure de protection. Ce service est devenu, à la suite de la loi de février 2002 un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS).

Afin d'être plus proche des personnes auprès desquelles interviennent les différents services de l'Association, il a été décidé d'ouvrir, en plus du siège social, deux antennes des tribunaux d'Instance de Villefranche et Villeurbanne (juridictions dont dépendent les Juges des Tutelles) à savoir : Villefranche-sur-Saône et Lyon 3^e.

L'antenne de Lyon 3^e comme celle de Villefranche sont constituées de Mandataires Judiciaires à la Protection de Majeurs (MJPM), d'assistantes et d'éducateurs. Dans un souci d'une meilleure efficacité, il est apparu souhaitable de nommer (en avril 2007 pour Lyon 3^e et Villefranche sur Saône et janvier 2010 pour Lyon) sur chacun de ces sites, un responsable d'antenne représentant l'Association sur place, notamment auprès des personnes prises en charge.

L'architecture de l'encadrement administratif a été poursuivie par la création (en mai 2007) d'un poste de Secrétaire Général n'intervenant pas sur le cœur de métier de l'Association, mais ayant en charge la gestion des budgets, des locaux et du matériel, et l'administration du personnel.

Le service protection comprend un pôle « délégués de proximité » qui répond aux besoins des usagers dans l'incapacité de se déplacer. 3 mandataires sont dédiés à cette mission.

Un service gratuit « Soutien aux Tuteurs Familiaux » a été mis à disposition des familles en charge d'une mesure de protection. 2 délégués mandataires sont chargés de répondre aux appels des familles et effectuent des permanences dans les Tribunaux de Lyon et Villeurbanne 2 fois par mois.

De même, le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.) a spécialisé un poste sur l'ouverture d'une mesure d'accompagnement (de la préadmission au démarrage de la mesure).

Depuis novembre 2015, le suivi des locaux, du matériel, et l'accueil du siège sont confiés à un responsable logistique.

Domaine d'application du manuel qualité

Ce Guide présente l'organisation mise en place par l'A.T.M.P du Rhône conformément aux exigences de la norme ISO 9001 : V2015 pour l'ensemble de ses activités telles qu'elles figurent dans la cartographie présentée plus avant :

- ➔ **Exercice de mesures de protection**
Tutelle, Curatelle, sauvegarde de justice avec mandat spécial, mandats ad'hoc, ...
- ➔ **Soutien aux Tuteurs Familiaux**
- ➔ **Activités d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)**

Les activités étant définies par les textes législatifs et réglementaires de référence, les exigences du § 8.3 de l'ISO 9001 (Conception et développement) ainsi que celles du § 7.1.5 (maîtrise des équipements de surveillance et de mesure) ne sont pas applicables.

L'action tutélaire de l'ATMP du Rhône s'exerce dans le cadre de principes moraux clairement énoncés dans la charte de l'UNAPEI ainsi que la charte de l'UTRA qui sont reproduites ci-dessous :

CHARTRE de l'Unapei

pour les associations mandataires judiciaires à la protection des majeurs

Jun 2011

La protection de la personne handicapée mentale et de ses biens est un droit essentiel rendu nécessaire par l'altération de ses facultés. La protection juridique est notamment un élément de la compensation du handicap ; elle favorise l'accès aux droits et à l'autonomie de la personne vulnérable.

La protection juridique relève de la solidarité familiale, subsidiairement de la collectivité publique, à laquelle il appartient d'en assurer les moyens.

Les associations mandataires judiciaires à la protection juridique des majeurs membres de l'Unapei assurent en priorité la protection juridique des personnes handicapées mentales.

I. LA PERSONNE PROTÉGÉE ET SON ENVIRONNEMENT

_ La personne protégée, citoyen à part entière, connaît les mêmes besoins, remplit les mêmes devoirs, dispose des mêmes droits que les autres mais, singulière, elle est confrontée à des difficultés, conséquences d'une altération de ses facultés personnelles, difficultés que peut compenser une mesure de protection juridique évolutive et adaptée à sa situation.

_ Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne⁽¹⁾ ; les associations mandataires judiciaires s'en portent garantes.

_ Un soin particulier est apporté à la première rencontre avec la personne protégée, si possible sur son lieu de vie. Elle est l'occasion de lui présenter l'association mandataire judiciaire, ses interlocuteurs, ainsi que de lui rappeler les limites de cette protection, les possibilités de révision de la mesure et les recours.

_ Cette première rencontre est indispensable pour informer la personne protégée de ses droits, de la nature des décisions qui devront être prises et de leurs conséquences, et pour apprécier ses potentialités, connaître ses besoins et ses attentes.

_ L'association mandataire judiciaire garantit la participation de la personne protégée à l'exercice de sa mesure et respecte la charte des droits et libertés de la personne protégée⁽²⁾. Elle s'engage à respecter les choix de la personne sauf nécessité particulière de protection. L'accès à des soins adaptés à son état de santé ainsi que ses choix en la matière sont garantis.

_ Une évaluation périodique de la mesure et des possibilités de son évolution au regard de la situation personnelle et sociale du majeur protégé doit être faite, en lien avec l'élaboration de l'avenant au document individuel de la protection des majeurs.

_ Le délégué à la protection des majeurs chargé du suivi de la mesure de protection assure un service de proximité par des rencontres périodiques (à domicile, au téléphone, au bureau) permettant également de prévenir et lutter contre un isolement non choisi de la personne protégée.

_ Un contact doit être recherché avec la famille et/ou les proches de la personne protégée dans le respect de ses intérêts, sauf opposition de celle-ci.

(1) Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées – article 12

(2) Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée issue de l'annexe 4-3 du Décret n°2008-1556 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs

II. L'ASSOCIATION MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

Dans le cadre des valeurs du Mouvement⁽³⁾, l'association mandataire judiciaire doit :

- _ assurer un fonctionnement démocratique de ses organes statutaires (Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Bureau) ; élaborer un projet associatif ; veiller à une présence majoritaire des parents au sein des instances élues ;
- _ respecter le principe d'incompatibilité des fonctions de Président de l'association mandataire judiciaire avec celles de Président d'une autre association gestionnaire d'établissement ou de service accueillant ou accompagnant des personnes handicapées ;
- _ veiller à l'indépendance de ses administrateurs par rapport aux prestataires et fournisseurs de l'association et aux prestataires et fournisseurs des personnes protégées ;
- _ apporter information et soutien aux familles en charge d'une mesure de protection ou appelées à l'être.

Dans le cadre des principes de bonne gouvernance, l'association mandataire judiciaire s'assure :

- _ de la formalisation d'un projet de service en cohérence avec le projet associatif, et qui tient compte des évolutions des besoins et attentes spécifiques des personnes protégées ;
- _ de la définition et de l'actualisation des missions et des responsabilités de chacun dans le cadre d'une bonne articulation entre le projet associatif global et l'organisation des services mise en œuvre ;
- _ de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité s'appuyant notamment sur les principes et recommandations de l'Anesm⁽⁴⁾, entraînant la nécessité de développer des outils d'autoévaluation et des plans de progrès pour les services mandataires⁽⁵⁾ ;
- _ de la formation de ses administrateurs et du respect des obligations de formation pour ses professionnels.

Dans le cadre de ses pratiques avec ses partenaires institutionnels, l'association mandataire, ayant reçu mandat judiciaire, doit :

- _ être partie prenante et force de propositions auprès des différentes instances départementales et régionales tant sur le plan de l'expertise que sur le plan politique, notamment sur la prise en compte des besoins ;
- _ rendre compte régulièrement de son action au magistrat et aux autorités compétentes ;
- _ entretenir des relations et des partenariats avec d'autres mouvements du secteur du handicap afin d'établir une réelle complémentarité et coopération entre les services qui accompagnent les personnes protégées, placées ou non en institution ;
- _ travailler en réseau pour mutualiser les savoir-faire et les expériences.

Dans le cadre d'une gestion transparente et conforme aux intérêts de la personne protégée, l'association mandataire judiciaire doit :

- _ mettre en place des moyens de contrôle de son activité qui reposent sur des délégations et des procédures clairement définies. Ces contrôles doivent s'étendre à la gestion individualisée des biens de la personne protégée
- _ désigner un Commissaire aux Comptes, quelle que soit l'importance de l'Association, avec mission particulière de vérifier les procédures de contrôle interne sur la base de la séparation des pouvoirs entre l'ordonnateur, le payeur et le comptable et de contrôler l'effectivité des délégations et procédures. Cette mission doit s'étendre aux ressources et patrimoine des personnes protégées.

Charte adoptée par le Conseil d'Administration de l'Unapei le 9 décembre 2000, ratifiée en 2007 en Assemblée Générale, puis réexaminée et actualisée en 2011 au vu de l'évolution législative et réglementaire. Elle a été adoptée à 97% lors de l'Assemblée générale de l'Unapei à Besançon le 17 juin 2011.

Cette charte devra être revue régulièrement et au maximum tous les 5 ans.

(3) Charte éthique et déontologique des associations membres de l'Unapei, adoptée par l'Assemblée Générale octobre 2002

(4) Anesm : l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

(5) L'Unapei a créé un référentiel d'évaluation spécifique aux services mandataires judiciaires

CHARTRE DE L'UTRA

L'exercice des mesures de protection, sous le contrôle des Juges des Tutelles, doit tendre à travers la gestion du patrimoine, à rechercher et respecter l'autonomie et la volonté du Majeur protégé.

Le Majeur Protégé ne doit pas être considéré comme un mineur, mais comme une personne majeure susceptible d'évolution.

En conséquence, le Représentant Légal* veille à ce qu'il bénéficie d'un régime de protection adapté.

Cette charte a pour objet essentiel de définir les principes d'intervention du Représentant Légal* et de situer l'exercice de la mesure dans un cadre de collaboration et de respect mutuel.

1. Le Majeur Protégé conserve la jouissance de ses droits sous la seule réserve des exclusions légales ; leur exercice se fait grâce à l'intervention de son Représentant Légal* et dépend du régime de protection.
2. Le Majeur Protégé choisit son mode de vie, dans la limite de ses possibilités et capacités personnelles.
3. Le Majeur Protégé a droit à la dignité, au respect de sa vie privée, au secret de ses correspondances à caractère personnel, et à la confidentialité des informations le concernant.
4. Le Majeur Protégé a droit à la protection de son intégrité corporelle.
5. Le Majeur Protégé a droit à une prise en charge personnalisée et un suivi individualisé. Le Représentant Légal* veille à la défense de ses intérêts.
6. Le Majeur Protégé a droit à une information sur tous les éléments de son dossier, donnée dans une forme appropriée à sa capacité de compréhension.
7. Le Majeur Protégé, bien que sous mesure de protection, a droit, comme tout citoyen, à ne subir aucune discrimination de la part des Tiers.

**LES ASSOCIATIONS ADHERENTES A L'U.T.R.A. S'ENGAGENT
A APPLIQUER LES PRINCIPES ENONCES PAR CETTE CHARTRE.**

* Représentant Légal : employé au sens de la personne désignée par le Juge des Tutelles pour l'exercice de la mesure.

De la Déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale de l'UTRA reproduite ci-dessous :

Déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection

1 - Les bonnes pratiques mises en place au sein des Associations tutélaire adhérentes à UTRA :

1.1 - Gestion désintéressée des Administrateurs :

1.1.1 - Le principe de non rémunération des fonctions d'Administrateur est clairement posé dans les statuts des Associations

1.2 - Transparence de l'organisation :

1.2.1 - Il existe une formalisation des délégations de pouvoirs et de signatures au sein de l'Association;

1.2.2 - Le rendu compte de l'activité aux autorités compétentes est organisé ;

1.3 - Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la Personne protégée:

1.3.1 - La protection des biens est exercée en fonction de la situation, de l'état et de l'avis de la Personne protégée et dans son seul intérêt ;

1.3.2 - Les actes relatifs à la protection des biens de la Personne protégée font l'objet de soins prudents;

1.4 - Rigueur dans la gestion :

1.4.1 - Toute transaction ou don est interdit(e) entre salariés ou bénévoles de l'Association et les Personnes Protégées ;

1.4.2 - Toute manipulation d'argent liquide des Personnes Protégées ne doit avoir lieu que de manière très exceptionnelle et dans l'intérêt exclusif de la Personne Protégée;

1.4.3 - Tout inventaire mobilier doit se faire en présence de deux témoins, ou d'un commissaire priseur, ou d'un huissier de justice;

1.4.4 - Les décisions ayant trait aux placements financiers sont prises en collégialité ;

1.5 - Droit aux comptes bancaires individuels :

1.5.1 - Sauf volonté contraire exprimée par la Personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du Juge des tutelles, sont maintenus ouverts ;

1.5.2 - Les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la Personne Protégée, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom et dans le respect des dispositions légales et réglementaires ;

1.5.3 - La Personne protégée reçoit périodiquement un relevé de son compte de fonctionnement ;

1.5.4 - Elle reçoit également, chaque année, un exemplaire du compte de gestion adressé au Magistrat ;

1.5.5 - Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la Personne Protégée lui reviennent exclusivement ;

1.6 - Information et confidentialité:

1.6.1 - La Personne protégée a droit à une information adaptée à sa situation et à son état; elle est associée autant que possible aux prises de décision la concernant ;

1.6.2 - La Personne protégée a droit à la confidentialité des informations la concernant sous réserve des dispositions légales et réglementaires ;

2 - Les contrôles mis en place:

2.1 - Internes:

2.1.1 - Des moyens de contrôle d'activité sont mis en place sur la base de procédures clairement définies.

2.2 – Externes:

- 2.2.1 - Un Commissaire aux comptes, inscrit auprès de la Cour d'Appel, est nommé par l'Assemblée générale, quelle que soit la taille de l'Association, pour exprimer son opinion sur les comptes des personnes sous protection;
- 2.2.2 - Sa mission s'étend au contrôle des procédures utilisées au niveau de la gestion des comptes des personnes sous protection, par sondage annuel aléatoire, à hauteur des normes de la profession en pareille matière;
- 2.2.3 - L'U.T.R.A. préconise à ses adhérents une démarche qualité et leur propose des audits croisés.

Les Associations Adhérentes à L'U.T.R.A. acceptent les Principes Enoncés dans cette déclaration et les mettent en application dans le cadre de leur organisation, ce dont l'U.T.R.A. pourra s'assurer.

(version validée suite à la Commission technique en date du 19 septembre 2008)
(version présentée, amendée et adoptée lors du Conseil d'Administration en date du 4 décembre 2008)

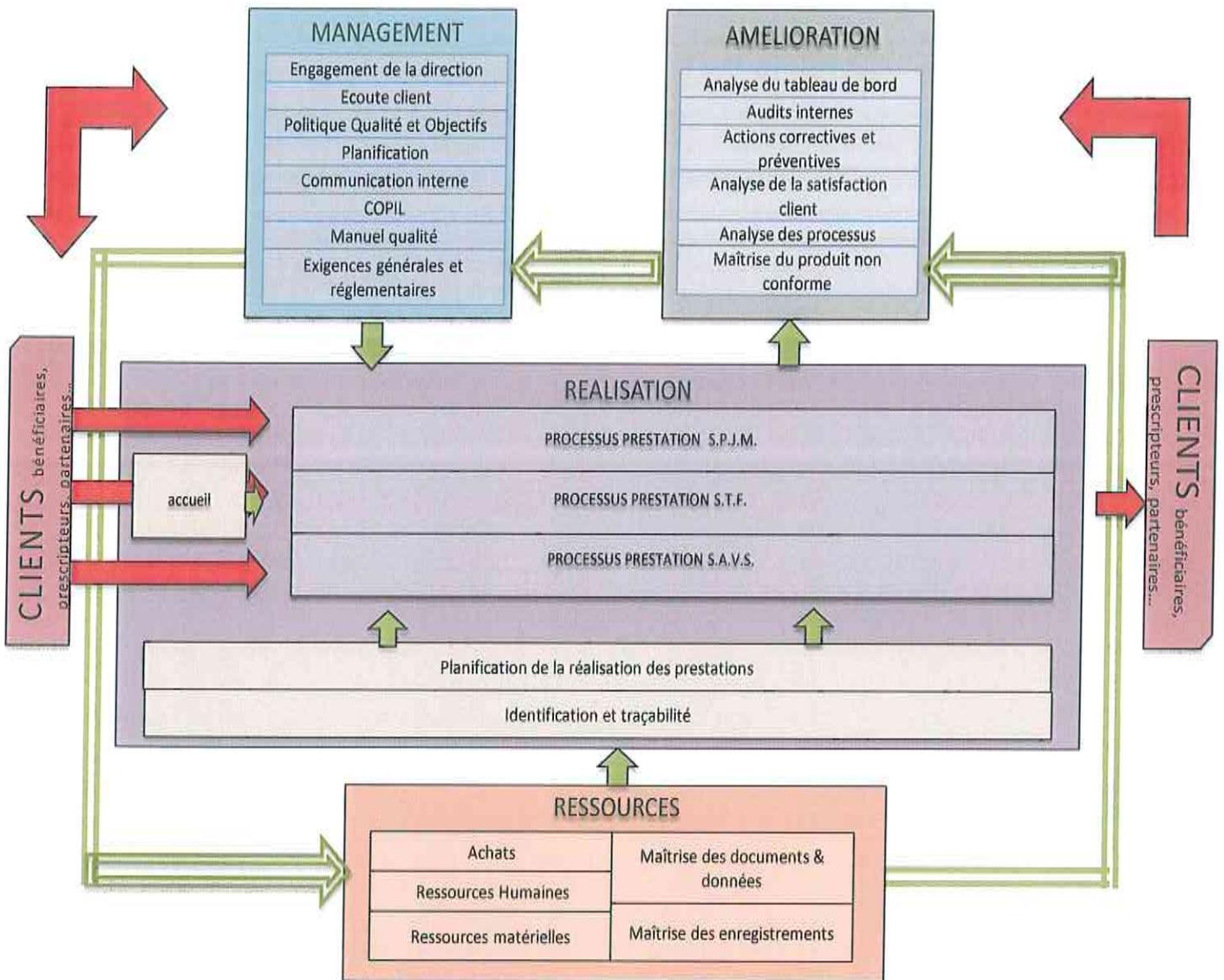
Le C.A de l'A.T.M.P du Rhône a adopté cette déclaration à l'unanimité le 21/01/2009.

L'action du service éducatif est en lien, avec les recommandations émises par le **M.A.I.S.** (Mouvement d'Accompagnement et d'Insertion Sociale) qui regroupe les services d'accompagnement au niveau national.

RECOMMANDATIONS M.A.I.S

1. Principe de libre adhésion de la personne
2. Principe de respect du rythme personnel, ce qui implique la notion de temps
3. Principe de l'acceptation du projet inédit, écouter la personne et ce qu'elle souhaite
4. S'appuyer sur les capacités de la personne, sans stigmatiser les manques ou les faiblesses
5. Prendre en compte les personnes, se positionner dans l'accompagnement et non dans la prise en charge.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'ATMP du RHONE



Au-delà de la présentation qui en est faite dans ce Manuel, les processus sont détaillés dans des Fiches Processus qui sont leurs « fiches d'identité ».

Ces dernières précisent notamment :

- la finalité et/ou les objectifs du processus décrit,
- les critères d'évaluation de leur efficacité,
- les responsabilités dans leur mise en œuvre,
- les procédures aidant à réaliser les tâches concernées

Structure du Système de Management de la Qualité (S.M.Q.)

L'organisation, la maîtrise et l'évaluation du système de management de la qualité de l'A.T.M.P du Rhône sont décrites dans le présent Manuel Qualité qui répond aux exigences du référentiel en la matière.

Ce document est rédigé et mis à jour par le Coordonnateur, en cohérence avec les exigences de l'ISO 9001 et les orientations de la Direction. Il fait l'objet d'une révision au moins annuelle.

L'original est conservé par le Coordonnateur.

Après approbation par la Direction, il est diffusé selon les règles applicables à l'ensemble des documents du Système de Management de la Qualité.

Le Manuel Qualité peut également être présenté aux partenaires, en diffusion non contrôlée.

Il est connu de chaque collaborateur et disponible pour chaque collaborateur.

La structure du S.M.Q. est la suivante :

Manuel Qualité :

- Présente la politique et les objectifs qualité.
- Décrit de façon synthétique l'organisation et les moyens mis en oeuvre en réponse aux exigences de la norme.

Processus :

- Décrivent la structure du SMQ : finalités et objectifs, pilote, ...

Procédures :

- Décrivent l'organisation du SMQ :
 - Les procédures générales décrivent les règles de fonctionnement internes qui concernent l'ensemble du personnel (ex. recrutement, accueil, ...) ainsi que les dispositions nécessaires à la vie du système lui-même (maîtrise de la documentation, audits, ...).
 - Les procédures spécifiques décrivent l'organisation d'un domaine d'activité de l'ATMP, et de façon simple l'enchaînement des tâches nécessaires à la réalisation des activités.
 - Elles mentionnent les responsabilités (Qui fait quoi).
 - Elles précisent les supports utilisés (enregistrement).

Instructions techniques :

- Décrivent de façon détaillée, chaque fois que nécessaire, les façons de faire.
- Servent de référence à un collaborateur, notamment en période de découverte.

Enregistrements Qualité :

- Fournissent la preuve, la trace et l'historique des tâches réalisées, notamment des contrôles.

Maîtrise des documents et des données

La maîtrise de la **documentation qualité** permet d'assurer que les collaborateurs disposent des informations et consignes appropriées et actualisées pour conduire leurs activités.

Contribuant à l'homogénéité des pratiques, elle permet de pérenniser le savoir-faire de l'Association.

Les dispositions correspondantes sont décrites dans la procédure « Maîtrise et formalisme des documents et des enregistrements qualité ».

L'organisation et les responsabilités relatives au suivi et à la bonne prise en compte des **données d'ordre externe et réglementaire** aux activités sont décrites dans la même procédure.

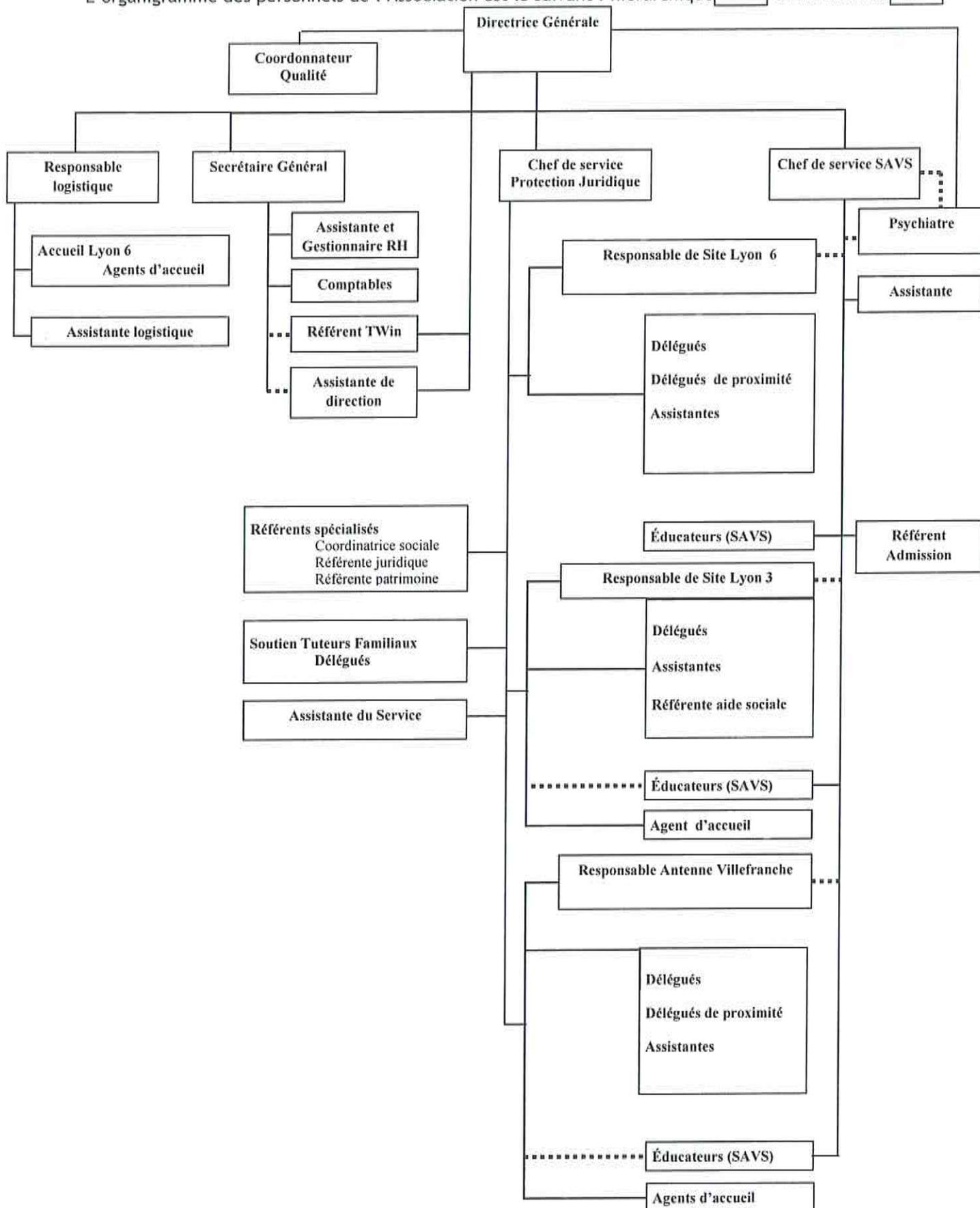
L'UTRA assure la veille réglementaire et son évolution. Elle fait part, à la Direction de l'ATMP, des nouveautés et le Coordonnateur diffuse le cas échéant l'information aux collaborateurs pour prise en compte dans le cadre de leurs activités et, si nécessaire, mise à jour des dispositions du système de management de la qualité.

Les **enregistrements qualité** sont identifiés dans les processus et procédures.

Une **liste** les répertorie en précisant pour chacun les modalités de classement et d'archivage.

Organisation et Responsabilités

L'organigramme des personnels de l'Association est le suivant : hiérarchique  et fonctionnel 



Le Coordonnateur Qualité a reçu pour mission d'assurer que le Système de Management de la Qualité, ainsi que les processus qui lui sont nécessaires, sont développés, mis en œuvre et entretenus conformément aux exigences de la norme ISO 9001.

Il en rend compte régulièrement à la Direction de l'A.T.M.P du Rhône, plus particulièrement lors des COPIL.

Les processus établis présentent les responsabilités confiées aux différents acteurs de l'Association dans la réalisation des prestations. Les responsabilités en matière de **pilotage de ces processus** y sont définies.

En complément, des **Fiches de fonction**, actualisées selon les besoins sous l'impulsion de la Direction, précisent les responsabilités confiées aux différents acteurs de l'Association.

Planification - COPIL (Comité de Pilotage de la qualité)

La **planification des activités** à mener pour la satisfaction des prescripteurs et bénéficiaires est définie par les processus, leur enchaînement et les moyens mis en œuvre pour assurer leur maîtrise.

Les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité sont déterminées, planifiées et suivies au cours des réunions qui se tiennent régulièrement :

- Assemblée générale annuelle, vœux,
- Réunions du Bureau et du C.A. pour ce qui concerne la vie de l'Association,
- Réunions d'encadrement, concernant les chefs de services,
- Réunions d'encadrement élargies aux responsables de site,
- Réunions d'équipe des différents services,
- Commissions patrimoine, sociale et juridique,
- COPIL,
- IRP

Des objectifs concrets...

... sont fixés et régulièrement actualisés en COPIL. Très opérationnels, ils découlent de la politique qualité et concernent chacun des processus critiques pour la satisfaction du client.

Ils portent notamment sur :

- le niveau de qualité des prestations
- le respect des engagements de service
- la maîtrise des processus de réalisation (indicateurs de gestion)

Les résultats sont suivis et communiqués régulièrement, ils sont affichés et évoqués au cours des réunions.

Par ailleurs, des séances d'analyse des pratiques ont lieu régulièrement, tant au sein du Service Protection Juridique que du SAVS.

Ces réunions constituent le dispositif majeur pour une communication interne et une coordination des activités efficaces.

Elles permettent le suivi et l'actualisation du Plan d'Amélioration Qualité (PAQ) qui regroupe les actions d'amélioration les plus significatives.

Les COPIL sont animées par le Coordonnateur Qualité, à raison a minima d'une réunion bimestrielle. Ils associent la Direction, les chefs de service et un représentant de chaque fonction présente au sein de l'association (Responsable de site, MJPM, Assistante Administrative, Educateur, Service accueil, Assistante de direction, Comptable).

Elles abordent tout ou partie des thèmes suivants :

- la synthèse de l'activité et le suivi des indicateurs au regard des objectifs définis pour les différents processus et la conformité des prestations.
- les résultats des relevés de satisfaction des prescripteurs, bénéficiaires et partenaires et clients, ainsi que les éventuelles réclamations enregistrées.

- un bilan des prestations non conformes et de l'état des actions correctives et préventives.
- les comptes-rendus et résultats des audits.
- les actions d'amélioration de la qualité envisagées ou en cours, avec la mise en place de groupes de travail, le suivi et la validation de leurs travaux.
- les actions issues des COPIL antérieurs.

Les décisions prises permettent de statuer sur l'adéquation et l'efficacité du système qualité, de le faire évoluer chaque fois que nécessaire et de maintenir sa cohérence.

Ces réunions sont également le cadre privilégié pour réviser et décider des évolutions de la politique Qualité.

Ces dernières résultent de l'analyse :

- des résultats en matière de satisfaction « clients » (cf. § Amélioration) ;
- des contacts permanents que l'Association entretient avec ses prescripteurs, partenaires et bénéficiaires.

Les comptes-rendus de ces réunions permettent le suivi de ces décisions, qu'elles portent sur l'amélioration des processus, les orientations de l'offre de services, ou encore les besoins en ressources et sont disponibles en ligne pour certains.

La maîtrise des ressources

La planification des ressources nécessaires à l'activité est réalisée en fonction des orientations et objectifs de développement définis par la Direction.

Elle s'appuie sur un processus budgétaire de « gestion contrôlée » tant pour l'exploitation que pour l'investissement. Une dotation annuelle est attribuée par le financeur. Un suivi est fait avec les membres du bureau et une fois par an une rencontre est organisée avec le financeur. Le compte administratif est transmis à ce dernier au plus tard le 30 avril de chaque année. Les ressources sont ajustées en fonction des dotations accordées.

Les besoins des services sont recueillis au moins une fois par an en réunion d'encadrement puis évalués.

Ressources humaines

Un processus et des procédures attachées régissent l'ensemble des opérations liées à la gestion des ressources humaines :

- gestion prévisionnelle des effectifs
- recrutement des cadres
- recrutement des non-cadres
- intégration et formation d'un nouveau salarié
- évaluation des compétences et formation
- dossier du personnel - (classement et gestion)

Des entretiens individuels annuels permettent d'évaluer les résultats obtenus et de confirmer aux collaborateurs les objectifs pour la période à venir.

Ils permettent d'identifier les besoins en compétences et, par suite, les actions (formation ou autre) permettant de les combler.

Des entretiens professionnels bisannuels permettent d'aborder les souhaits de formation des salariés et leurs souhaits d'évolution.

Les formations réalisées font également l'objet d'une évaluation de leur efficacité, réalisée au cours de l'entretien annuel suivant.

Le Plan de formation annuel est soumis à la consultation de la Délégation Unique du Personnel.

Une attention particulière est apportée par l'ensemble des membres de l'Association, et plus particulièrement l'encadrement, à la bonne **intégration des nouveaux collaborateurs**.

La documentation qualité facilite cette intégration des nouveaux embauchés.

Infrastructure et moyens matériels

L'Association dispose des moyens nécessaires à la réalisation de ses activités, et notamment :

- des locaux permettant d'accueillir les bénéficiaires de la prestation, dans des conditions permettant d'assurer à la fois la sécurité et le confort des publics et la confidentialité des entretiens,
- un système d'information pour assurer la gestion des dossiers, notamment au Service Protection Juridique,
- des équipements de téléphonie et d'informatique performants (Twin, GED).

L'ensemble de ces moyens est entretenu et maintenu de manière à répondre aux obligations réglementaires d'une part, et assurer la continuité du service rendu.

En particulier, lorsque la maintenance est assurée par des prestataires externes, un contrat décrit les engagements réciproques (délais d'intervention, ...).

Système d'information

Les outils informatiques sont indispensables à la bonne maîtrise des activités ; ils permettent non seulement une gestion efficace des dossiers, mais également aux différents acteurs de l'association de communiquer et d'échanger les informations nécessaires.

Les dispositions essentielles sont prises pour assurer la continuité du service :

- o des sauvegardes sont réalisées quotidiennement.
- o l'intégrité des données est assurée par une protection anti-virus installée sur le serveur et mise à jour régulièrement,
- o un contrat de maintenance et de développement avec un prestataire extérieur permet de résoudre, dans un délai réduit et impératif, les dysfonctionnements éventuels sans répercussion significative sur le service rendu aux bénéficiaires des services.

Identification et traçabilité

Les dossiers informatiques et/ou les règles de classement établies permettent de reconstituer l'ensemble des actions menées dans le cadre d'une mission définie.

Environnement de travail

L'environnement de travail est adapté à la réalisation des prestations.

- Les installations nécessaires respectent la réglementation applicable.
- Les dispositions sont prises pour éviter tout risque d'intrusion et préserver la confidentialité des informations confiées.

Achats

La maîtrise des achats est assurée par une procédure qui permet de gérer les fournisseurs, les prestataires ainsi que les produits achetés ayant une incidence sur les prestations réalisées ou sur le SMQ.

La procédure définit la sélection, l'évaluation des fournisseurs influents et la conservation des enregistrements nécessaires.

Les processus de réalisation

1 - Mesures de Protection et autres mesures

- Sauvegarde de Justice avec désignation d'un mandataire spécial

Il s'agit d'une mesure de protection provisoire prise par le Juge des Tutelles afin d'intervenir rapidement dans le sens de la protection des intérêts du Majeur : à l'issue de ce mandat, le Juge des Tutelles peut décider d'une mesure de Curatelle ou de Tutelle.

Il peut également estimer qu'une telle mesure n'est pas nécessaire.

L'Association est désignée par le Juge pour remplir une mission dont le détail figure dans le jugement de désignation.

- Curatelle

Il s'agit d'une mesure de protection prise par le Juge des Tutelles, afin d'assister et conseiller le Majeur dans les actes de la vie civile, l'aider à faire valoir ses droits, protéger ses biens...

Les exigences associées aux prestations sont définies par la réglementation, d'une part, et par le jugement lui-même, d'autre part.

- Tutelle

Il s'agit d'une mesure de protection prise par le Juge des Tutelles, afin de représenter le majeur d'une manière continue dans les actes de la vie civile : faire valoir ses droits, gérer dans son intérêt ses ressources et dépenses, protéger ses biens...

- Mesure d'Assistance Judiciaire (M.A.J.)

Il s'agit d'une mesure judiciaire ayant pour but d'aider une personne à apprendre à gérer les prestations sociales dont elle est bénéficiaire, et d'éviter leur dilapidation. Cette tutelle n'entraîne pas d'incapacité juridique, et relève du Code de la Sécurité Sociale.

La phase d'**Ouverture** permet aux services concernés de recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de la mission confiée et d'informer les parties prenantes au dossier.

A l'issue, un inventaire est adressé au Juge, un premier budget fixe les principaux postes de dépenses et de recettes et un projet décrit les priorités d'actions pour la période à venir.

L'**Exercice** de la mesure décrit l'ensemble des activités liées à la mise en œuvre de la mission confiée.

Un compte-rendu de gestion annuel est adressé au tribunal : il dresse un bilan des activités patrimoniales effectuées au cours de la période.

Le processus de **Clôture** est mis en œuvre en cas de mainlevée, de transfert, de décès...

La mise en œuvre des mesures de protection est assurée par des Délégués à la Protection Juridique, et les Assistantes.

Cette mesure a évolué après l'année 2009, avec la mise en place au 1/01/2009 de la loi de mars 2007 sur la protection juridique.

- Mesures Ad'hoc

Lorsqu'à l'occasion d'un événement particulier (ex. : succession, vente...) surgit la possibilité d'un conflit d'intérêt entre une personne placée sous mesure de protection et la personne chargée de cette mission, le Juge désigne un tiers (l'ATMP) afin de réaliser l'acte en question.

2 - Soutien aux Tuteurs Familiaux

Ce processus vise à fournir, aux familles et aux proches des personnes vulnérables, une information, des documents ou supports, à prodiguer des conseils et une assistance technique en amont et en aval de la mise en place d'une mesure de protection.

3 - Accompagnement à la Vie Sociale

L'action du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S). est déployée dans le but d'aider les personnes accompagnées à créer ou à restaurer le lien social.

Le travail de l'éducateur vise à renforcer et à améliorer les capacités de chacun. Sa mission s'inscrit dans les actes du quotidien.

Cette action découle d'une Convention conclue avec le Conseil Général du Rhône, laquelle décrit l'étendue des limites des interventions du SAVS.

Le service intervient auprès des bénéficiaires dans les domaines suivants :

- Organisation à la vie quotidienne
- Aide à la recherche du logement
- Accompagnement dans les soins
- Aide à l'insertion professionnelle
- Aide dans les démarches administratives
- Aide à la gestion des budgets
- Organisation de vacances et de loisirs, accès à la culture
- Soutien à la parentalité

La démarche comprend trois phases principales :

- Accueil - Admission

- **Accompagnement (et évaluation) :**

Cet accompagnement est réalisé selon un projet individualisé, évalué et actualisé autant que de besoin au fil de l'accompagnement.

- Arrêt (fin de prise en charge).

Surveillance et mesure

La **satisfaction de nos « clients »**, est régulièrement évaluée à partir :

- des retours d'information des prescripteurs, partenaires et usagers,
- des enquêtes de satisfaction réalisées.

Les critères sont validés en COPIL, la fréquence de mesure, ainsi que l'échantillonnage de clients évalués sont déterminés par l'équipe d'encadrement.

Les données recueillies, évaluées en COPIL, permettent de renforcer la connaissance des attentes des clients, de recueillir des éléments d'information qualitatifs et de contribuer à l'orientation du Système de Management de la Qualité.

Elles permettent la mise en évidence des domaines dans lesquels l'Association doit progresser ; les actions d'amélioration qui en résultent sont intégrées au PAQ (Plan d'Action Qualité).

L'**efficacité des processus** est évaluée à partir :

- des données sur la satisfaction des « clients » à partir des enquêtes menées, et de l'enregistrement des plaintes et réclamations,
- des indicateurs et tableaux de bord associés aux différents processus,
- des audits internes réalisés.

Les processus et les activités ainsi que les documents qui les décrivent font régulièrement l'objet de modifications et d'améliorations en fonction des résultats enregistrés.

Des **contrôles** sont planifiés et mis en œuvre tout au long de la réalisation des prestations.

Ils font appel à l'autocontrôle par chaque salarié d'une part, et font partie intégrante des missions de l'encadrement. Les principaux contrôles sont présentés dans les processus de réalisation au travers de leur fiche processus.

Le Coordonnateur s'assure que les moyens de contrôle mis en œuvre demeurent appropriés à la nature des contrôles à réaliser.

Ces contrôles internes se rajoutent aux contrôles externes mis en place par le commissaire aux comptes qui intervient périodiquement sur la gestion des majeurs sous protection juridique et l'Association.

La détection et le traitement de **non-conformités** font l'objet d'une procédure spécifique. Les prestations non conformes font l'objet d'un enregistrement sur un support spécifique : l'application **Fiche Amélioration Qualité (FAQ)**, dont les modalités d'utilisation sont prévues dans la procédure « Traitement des F.A.Q. ».

Le suivi des actions est défini dans la procédure, matérialisé par des réunions spécifiques et enregistré sur un tableau dédié porté à la connaissance de tous.

L'identification et l'enregistrement de ces situations permettent d'engager les actions correctives qui ont pour objectif de prévenir leur renouvellement.

Les **audits internes** permettent de s'assurer de l'application, de l'adéquation et de l'efficacité des processus du système de management de la qualité et de contribuer ainsi à son amélioration.

Ils sont planifiés et réalisés conformément aux dispositions décrites dans la procédure **Planifier et réaliser les audits internes**.

L'auditeur relève les écarts éventuels entre la norme ISO 9001 et le Système de Management de la Qualité, ainsi qu'entre les dispositions définies et leur bonne application. Il les intègre au rapport d'audit et les présente à la Direction.

Le Coordonnateur qualité s'assure de l'efficacité des actions correctives.

Il réalise une synthèse des audits réalisés, laquelle sera analysée en **COFIL**.

Elle pourra conduire à la mise en place d'actions correctives de plus grande envergure en fonction des dysfonctionnements rencontrés.

Amélioration

Analyse des données

La mesure des performances qualité de l'A.T.M.P du Rhône est indispensable à l'amélioration de la qualité des prestations délivrées aux « clients ».

La mise en place d'indicateurs et leur suivi permettent d'apprécier l'efficacité de notre Système de Management de la Qualité et d'évaluer son apport pour la satisfaction des « clients ».

Ces indicateurs portent sur :

- les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis,
- la performance de notre organisation, en étudiant l'évolution des indicateurs mis en place et celle des prestations non conformes,
- l'efficacité des pratiques et des processus, telle qu'elle peut être évaluée au cours des audits,
- la qualité perçue par les clients, à partir des réclamations enregistrées et des résultats des relevés périodiques de satisfaction.

Consolidés régulièrement par le Coordonnateur Qualité, ils permettent d'évaluer la qualité finale des prestations et sont analysés lors des COPIL.

Amélioration

Sur la base des informations recueillies sur l'activité (indicateurs, Fiches Amélioration, comptes-rendus d'audit, ...) les Responsables analysent les résultats obtenus et planifient les actions d'amélioration nécessaires à soumettre à la Direction avec l'assistance du Coordonnateur Qualité.

Le Coordonnateur Qualité est plus particulièrement en charge de la planification et du suivi des actions transversales.

Il s'assure également de l'efficacité de l'ensemble des actions entreprises.

Il en élabore une synthèse pour présentation en COPIL.

Les comptes rendus de COPIL témoignent des décisions prises à cette occasion et dressent un bilan de l'efficacité des actions.