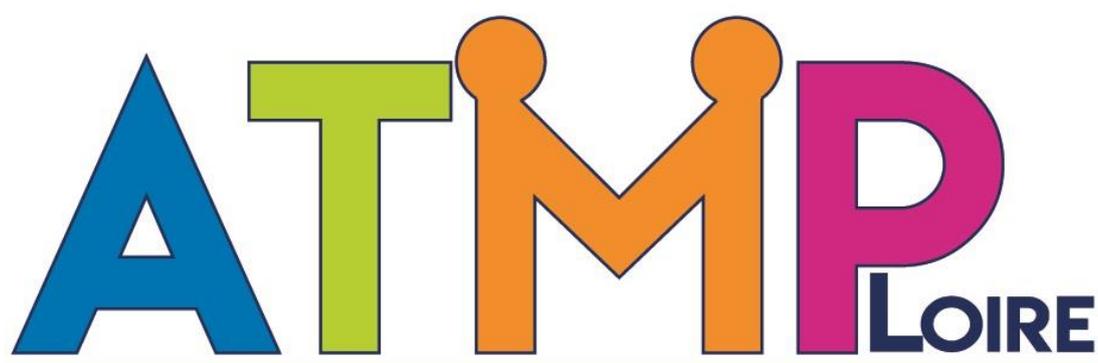


RAPPORT D'ÉVALUATION INTERNE

2020



ATMP LOIRE
MANDATAIRE JUDICIAIRE À LA PROTECTION DES MAJEURS

ATMP DE LA LOIRE

2 rue Barthélémy Ramier 42100 SAINT ETIENNE

04 77 49 04 30

Introduction	1
I. Présentation du service et des éléments de cadrage des activités	1
1. Présentation de l'ATMP	1
a. Historique	1
b. L'ATMP, aujourd'hui	2
c. Composition de l'équipe	3
d. Organigramme	4
e. Les partenaires de l'ATMP	4
2. La caractérisation de la population accompagnée	5
a. Evolution du nombre et type de mesure pris en charge par l'ATMP	5
b. Répartition des mesures par Antenne et juridiction (au 31/12/2019)	5
c. Désignation des mesures en 2019	6
d. Profil des majeurs accompagnés	6
e. Motif de fin de prise en charge	8
3. La spécification des objectifs	9
II. Eléments de méthode	9
1. Protocole d'évaluation	9
a. Le cadre réglementaire	9
b. Historique de la démarche Qualité	9
c. Calendrier de l'évaluation interne	9
d. Choix du référentiel	10
e. Difficultés rencontrées	13
f. Le recueil de la perception des Majeurs Protégés sur le Service	13
III. Présentation des résultats	14
1. Résultats du diagnostic réalisé en 2020	14
a. Gouvernance et Management	14
b. La Personne Protégée	24
2. Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2020	37
3. Le plan de l'amélioration de la Qualité	38
Conclusions	39
Annexes	41

INTRODUCTION

La Loi n°2007-308 du 5 Mars 2007, entrée en vigueur le 1^{er} Janvier 2009, a changé le dispositif de protection juridique des majeurs.

Toute personne majeure qui ne peut assumer seule ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique, adaptée à son état et à sa situation.

Elle prévoit pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux, l'obligation de procéder à « l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent au regard notamment de procédures, de références et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM¹ »

Les résultats de cette évaluation doivent être communiqués tous les 5 ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

Cette seconde évaluation interne n'est que la suite logique d'une démarche d'amélioration initiée depuis une dizaine d'année au sein de l'ATMP.

Le rapport s'organise de la façon suivante :

- **Présentation du service.**
- **Présentation du cadre méthodologique.**
- **Présentation des résultats.**
- **Plan d'amélioration.**
- **Conclusion.**

I. Présentation du Service et des éléments de cadrage des activités.

1. Présentation de l'ATMP.

a. Historique.

L'ATI (Association Tutélaire des Inadaptés) est née le 09/01/1974, de l'initiative d'une poignée de parents bénévoles qui souhaitent prendre en charge leurs enfants déficients intellectuels du ressort de l'ADAPEI, devenus adultes et majeurs.

Cette Association gérait alors 8 dossiers confiés par le Juge du département.

En 1996, l'ATI gérait 153 mesures.

C'est le début de la professionnalisation, en effet, des travailleurs sociaux vont remplacer petit à petit une partie des bénévoles.

Poursuivant le travail initié par les bénévoles, l'ATI devient l'ATMP (Association Tutélaire des Majeurs Protégés) en 2001.

Elle gère alors 237 mesures grâce à 8 bénévoles et 7 salariés.

Suite à une modification des statuts en 2006, permettant à l'ATMP de prendre en charge les personnes adultes vivant en foyer ou au domicile et ne pouvant plus faire face aux difficultés de la vie quotidienne, la population accompagnée par l'ATMP se diversifie.

Précédemment, ayant qualification d'Association à caractère de Bienfaisance, en 2018, l'ATMP de La Loire a été reconnu Association à Caractère d'intérêt général par la Préfecture de la Loire.

Cf Annexe n°2.

b. L'ATMP, aujourd'hui.

Grâce à ces 3 sites, à la fin de l'année 2019, l'ATMP de la Loire accompagne environ **659 personnes** protégées sur tout le département :

- ✓ Le Siège : 2 rue Barthélémy Ramier 42100 SAINT ETIENNE.
- ✓ L'Antenne de Montbrison : 10 bis rue Victor de Laprade 42600 MONTBRISON.
- ✓ L'antenne de Roanne : 1 impasse Yves Delorme 42300 ROANNE.

L'ATMP de la Loire est affiliée au mouvement régional UTRA (Union Tutélaire Rhône Alpes).

Statuts	Association Loi 1901
Numéro SIRET	333 845 253 00025
Numéro FINESS	420012809
Date de création	27/02/1974
Date d'autorisation	01/10/2010
Président	M. Philippe VIGANT
Directeur	M. Fabrice RENAULT
Adresse du siège	2 rue Barthélémy Ramier 42100 SAINT ETIENNE
Téléphone	04 77 49 03 40
Adresse mail	contact@atmp42.fr
Site internet	www.atmp42.fr
Nombre de sites	3

Sa mission consiste à assurer l'accompagnement dans la vie courante de personnes majeures mises sous mesures de protection juridique. Ceci implique :

- La gestion budgétaire et patrimoniale.
- L'accompagnement social et juridique.
- Le travail en réseau avec les partenaires privilégiés, familiaux et autres.

c. Composition de l'équipe.

➤ Les salariés.

	ETP moyen au 31/12/2019	Effectif au 31/12/2019
Directeur	1	1
Délégués	11,8	13
Assistants	6	6
Supports	2,8	3

Le personnel est principalement issu du champ social et dispose d'une formation adaptée qui lui permet d'exercer le métier en toute connaissance conformément au décret sur la formation.

Formation des délégués et ancienneté

Type de formation	Nombre de délégué	Ancienneté moyenne
Juriste	3	5 ans
Secteur privé	1	11 ans
Assistante Sociale	2	7 ans
Conseillère en Economie Sociale et Familiale	6	5 ans
Educateur Spécialisé	1	1 an

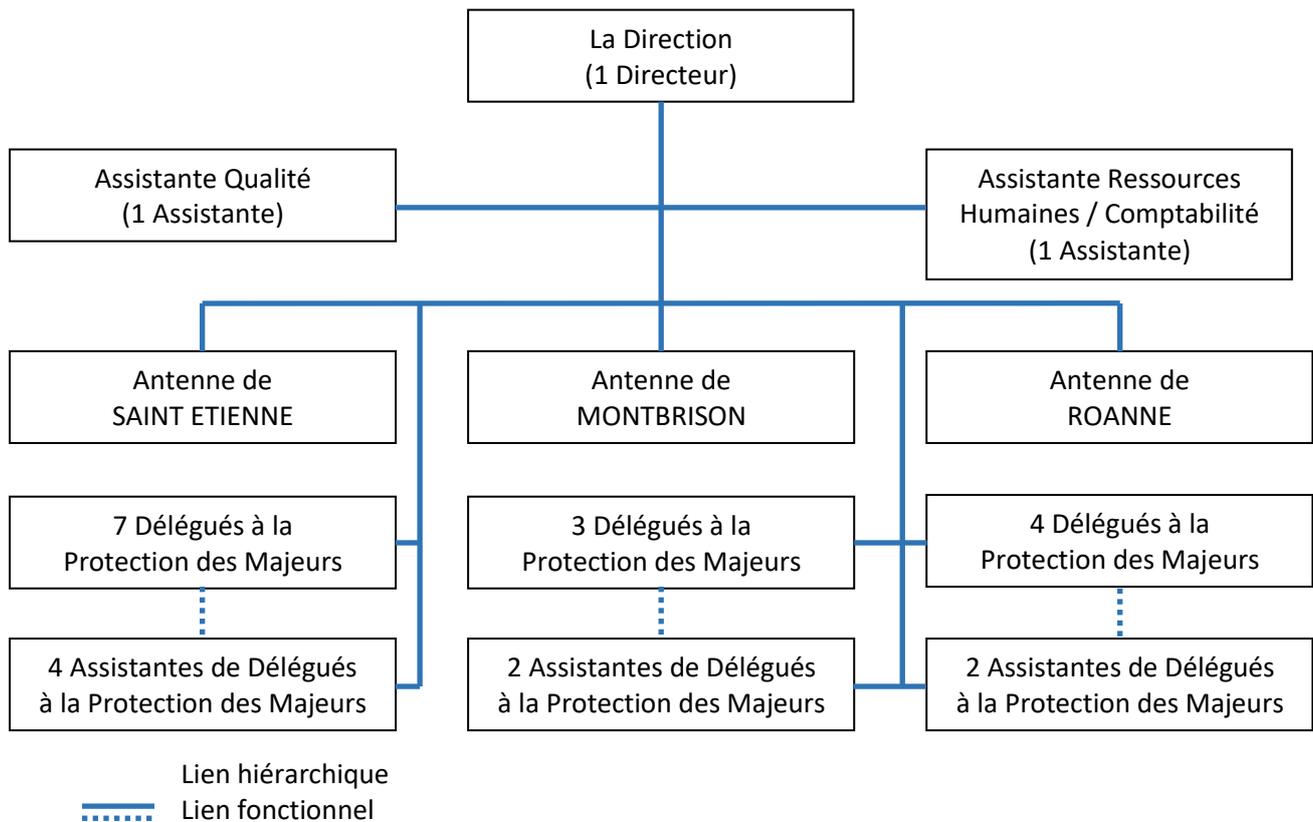
Tous les délégués ont obtenu le CNC, hormis les personnes recrutées récemment, dont les formations sont en cours ou planifiées.

Mission des délégués : Prendre en charge et accompagner de manière personnalisée la personne protégée dans les démarches de la vie quotidienne, réaliser ses projets, veiller au respect de ses droits et libertés, à la protection de son patrimoine en binôme avec une assistante.

➤ Les bénévoles.

7 Administrateurs bénévoles dont 1 Président, 1 Président d'Honneur, 1 Trésorier, 1 Vice-Président.

d. L'organigramme (Personnes physiques).



e. Les partenaires de l'ATMP.

Toutes les structures médico-sociales en lien avec les majeurs protégés (SIAO, ARALIS, Prim'Appart, Association Recherche et Formations, UNAFAM, CHU Nord, Mutualité Française de la Loire, CCAS, Conseil Départemental, Maison Départementale des Personnes Handicapées ...).

Tous les Organismes financiers ou juridiques (Banques, Chambre des Notaires, Avocats, Huissiers, Commissaires-Priseurs, Agents immobiliers, Banque de France ...).

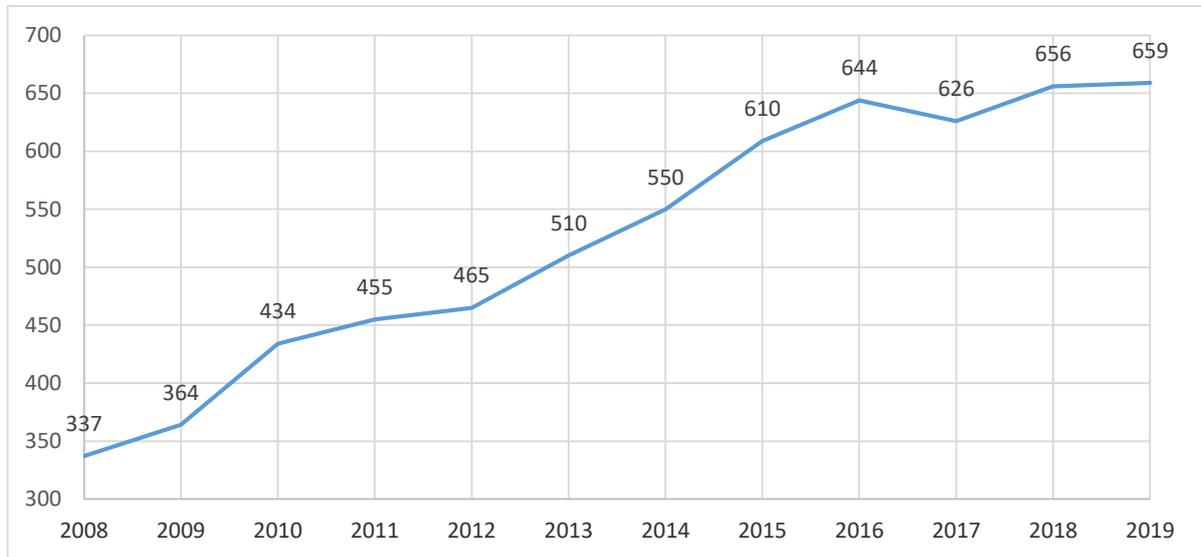
L'ATMP de la Loire est également en lien étroit avec les Services de la Protection des Majeurs des Tribunaux du Département de la Loire, et notamment les Juges des Contentieux de la Protection et leurs Greffes.

Elle maintient des échanges réguliers avec les différents financeurs et décideurs que sont la Direction Régionale de la Cohésion Sociale, la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse des Dépôts et Consignations et la Mutualité Sociale Agricole.

Enfin des relais sont mis en place afin de permettre la stabilisation d'un tissu local au profit des Majeurs Protégés (restaurateurs, buralistes, enseignes alimentaires ou vestimentaires) par l'intermédiaire d'accords réguliers ou de bons d'achats.

2. La caractérisation de la population accompagnée.

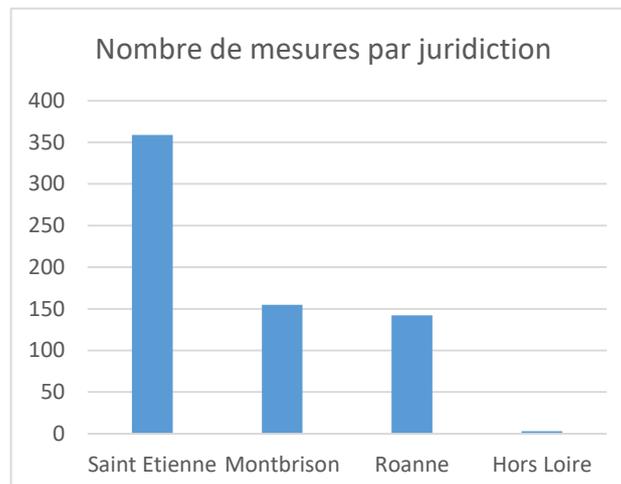
a. Evolution du nombre et type de mesure pris en charge par l'ATMP.

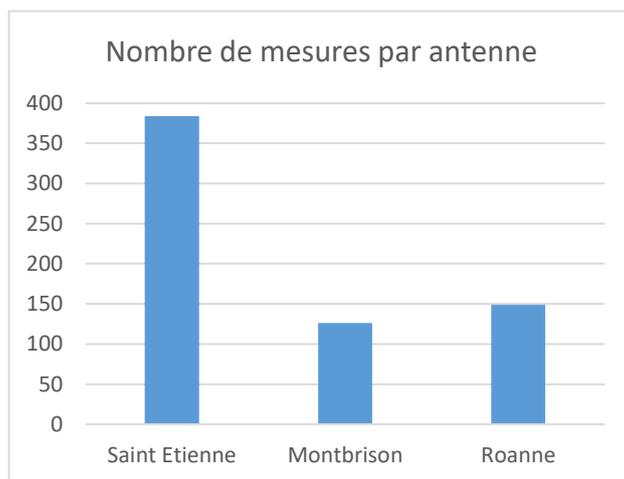


Evolution par type de mesure

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sauvegarde	6	7	11	9	1	4	2	2
Curatelle simple	12	14	16	19	23	18	19	21
Curatelle Renforcée	169	198	220	261	274	273	289	300
Tutelle	278	291	303	306	344	317	341	332
Autres mesures				15	2	14	5	4
TOTAL	465	510	550	610	644	626	656	659

b. Répartition des mesures par Antenne et juridiction (au 31/12/2019).



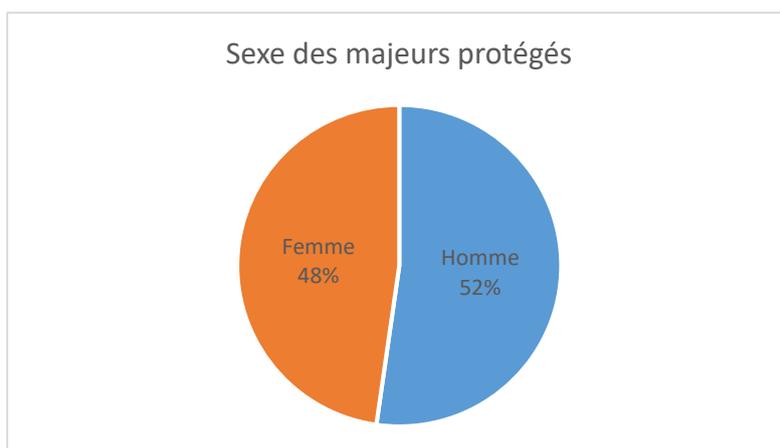


c. Désignation des mesures en 2019.

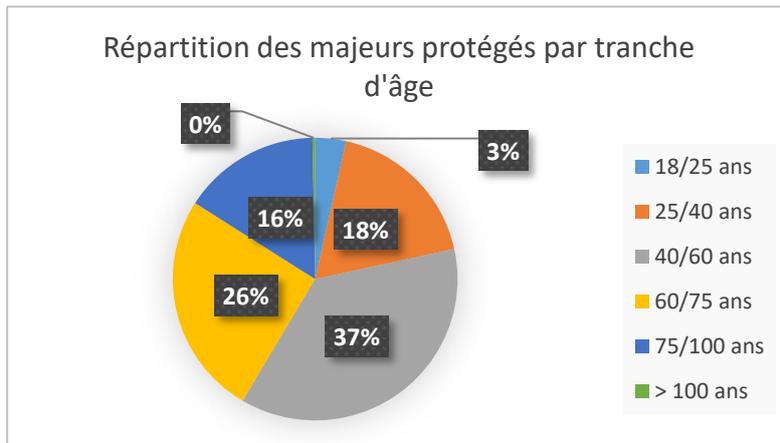
Désignation 2019						
Régions	Départements		Juridictions		TOTAL	
Rhône-Alpes Auvergne	Loire	42	Saint-Etienne	42	47	50
		42	Montbrison	3		
		42	Roanne	2		
Hors Rhône-Alpes Auvergne	Hors Loire	69	Lyon	1	3	
		01	Belley	1		
		35	Fougères	1		

d. Profil des majeurs accompagnés.

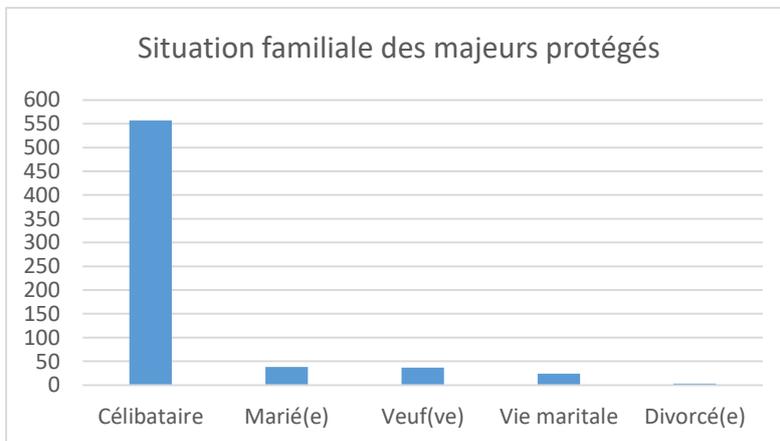
➤ Sexe (en 2019).



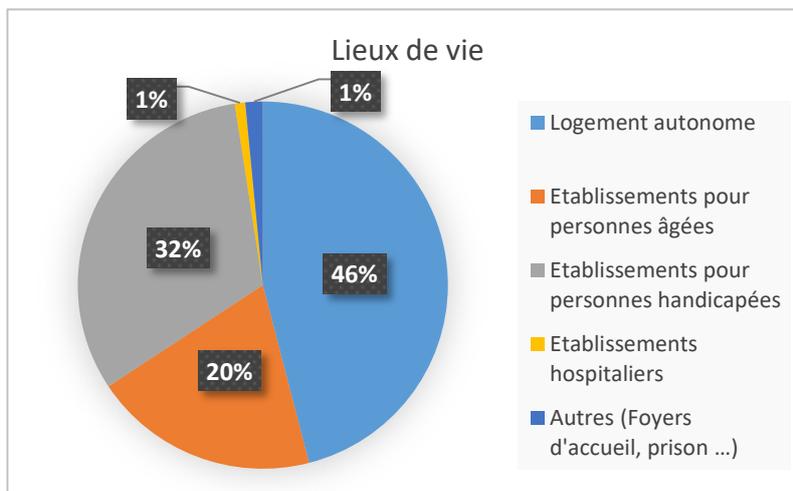
➤ Age (en 2019).

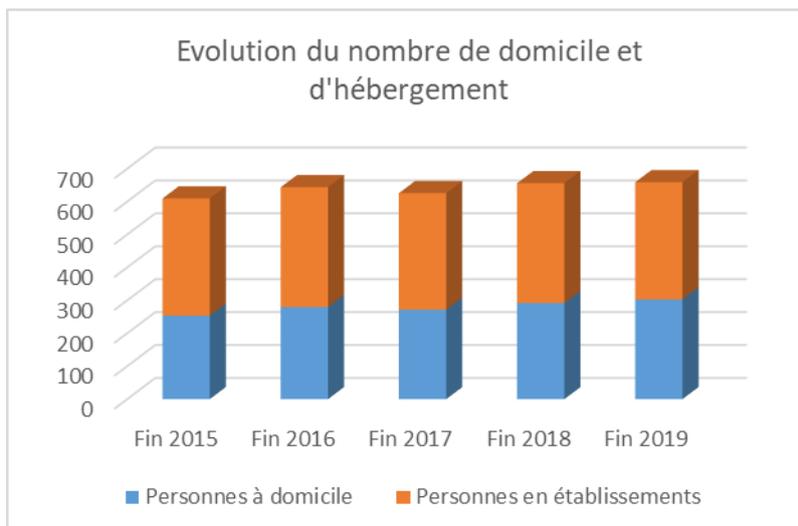


➤ Situation familiale (au 31/12/2019).

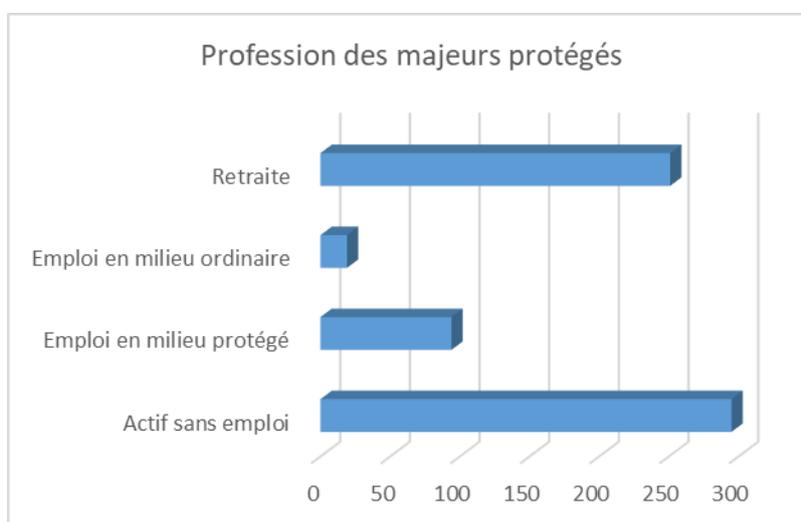


➤ Lieu de vie (au 31/12/2019).

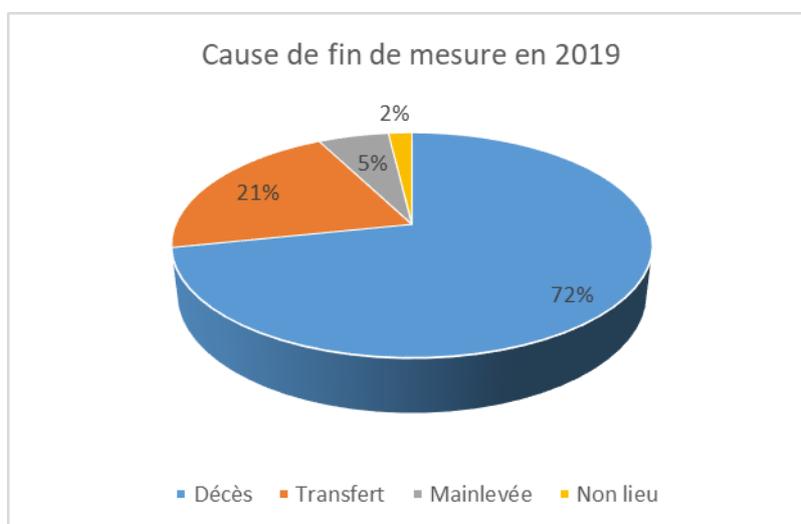




➤ Profession.



e. Motif de fin de prise en charge.



3. La spécification des objectifs.

Les thèmes abordés lors de cette évaluation interne sont les suivants :

- L'environnement du service.
- Le projet de service.
- L'accompagnement « tutélaire » : de l'ouverture à la clôture de la mesure.
- La gestion des risques.
- L'organisation interne, les ressources humaines, financières, matérielles....

L'objectif au travers des thèmes est de voir comment le service assure :

- La promotion de l'autonomie et la qualité de vie des personnes.
- La personnalisation de l'accompagnement.
- La garantie de leurs droits et de leur participation.
- La protection des personnes et la prévention des facteurs de risque liés à la vulnérabilité.

L'effet produit sur l'utilisateur a été mesuré via une enquête de satisfaction réalisée auprès de toute la population accompagnée.

II. Eléments de méthode.

1. Protocole d'évaluation.

a. Le cadre réglementaire.

La loi du 5 mars 2007, visant à réformer la protection des majeurs, a inscrit les services mandataires judiciaires dans le cadre de la loi n°200-2 du 2 Janvier 2002.

De ce fait, ces services sont considérés comme des établissements et services sociaux ou médico-sociaux. Ils sont, à ce titre, soumis à autorisation.

L'ATMP de La Loire a été autorisé par la DDCS le 1^{er} Octobre 2010.

b. Historique de la démarche Qualité.

En avril 2012, l'ATMP s'était engagée dans la démarche qualité, en collaboration avec une Qualitiennne externe du Service Qualité de l'AIMV.

L'objectif était d'harmoniser les pratiques entre les différents sites et les salariés afin d'offrir une image cohérente de la structure, de respecter le cadre réglementaire et de formaliser les pratiques afin d'améliorer l'organisation et ainsi faciliter l'intégration de nouvelles personnes.

Depuis 2019, l'ATMP a formalisé la reprise de la démarche Qualité au sein de son propre service, à des fins d'économie et de monter en compétences.

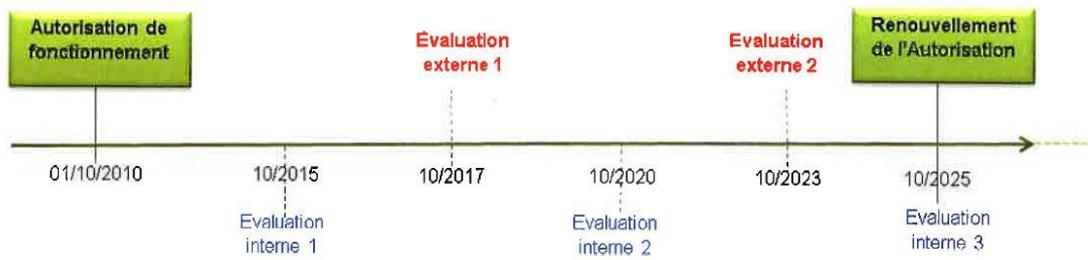
c. Calendrier de l'évaluation interne.

L'ATMP de La Loire a été autorisée par la DDCS le 1^{er} Octobre 2010.

Cf Annexe n°1.

Conformément au décret du 3 Novembre 2010, qui fixe le calendrier des évaluations interne et externe, une 1^{ère} évaluation interne a été réalisée en 2015 et une évaluation externe a été effectuée en 2017.

Par la suite, une autre évaluation externe doit être réalisée en 2023 ainsi qu'une évaluation interne en 2025, pour un renouvellement de l'autorisation de fonctionnement la même année.



d. Choix du référentiel.

Lors du commencement de la Démarche Qualité au sein de l'ATMP de La Loire, aucun référentiel spécifique au service ni recommandation était disponible.

L'ATMP a donc décidé de créer son propre référentiel, dont la composition est présentée ci-dessous.

Composition du référentiel

Chapitre 1 – GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.

Sous chapitre GOUVERNANCE.

- A1 Projet de service.
- A2 Rôles et Responsabilités.
- A3 Mise en œuvre des orientations.
- A4 Relations Partenariales et Ouverture sur l'Environnement.
- A5 Travail Coopératif et Mutualisation.
- A6 Le Système Qualité.

Sous chapitre MANAGEMENT.

- A1 Ressources Humaines (RH) : politique RH, recrutement, intégration, formation, évaluation...).
- A2 Organisation du Travail Collectif.
- A3 Ressources Financières.
- A4 Assurances.
- A5 Système d'information interne et externe.
- A6 Accessibilité, hygiène et sécurité.
- A7 Communication.

Chapitre 2 – LA PERSONNE PROTEGEE.

Sous chapitre 1 : La prise en charge.

- A1 Ouverture de la mesure.
- A2 Elaboration et mise en œuvre du DIPM.

Sous chapitre 2 : Accompagnement de la personne protégée et suivi du mandat.

- A1 Le suivi du mandat.
- A2 Coordination de la mesure de protection.
- A3 Participation de la personne protégée.
- A4 Actes personnels et santé.
- A5 Circulation de l'information.
- A6 Gestion financière, assurance, impôts.
- A7 Gestion juridique et patrimoniale.
- A8 Logement, hébergement.

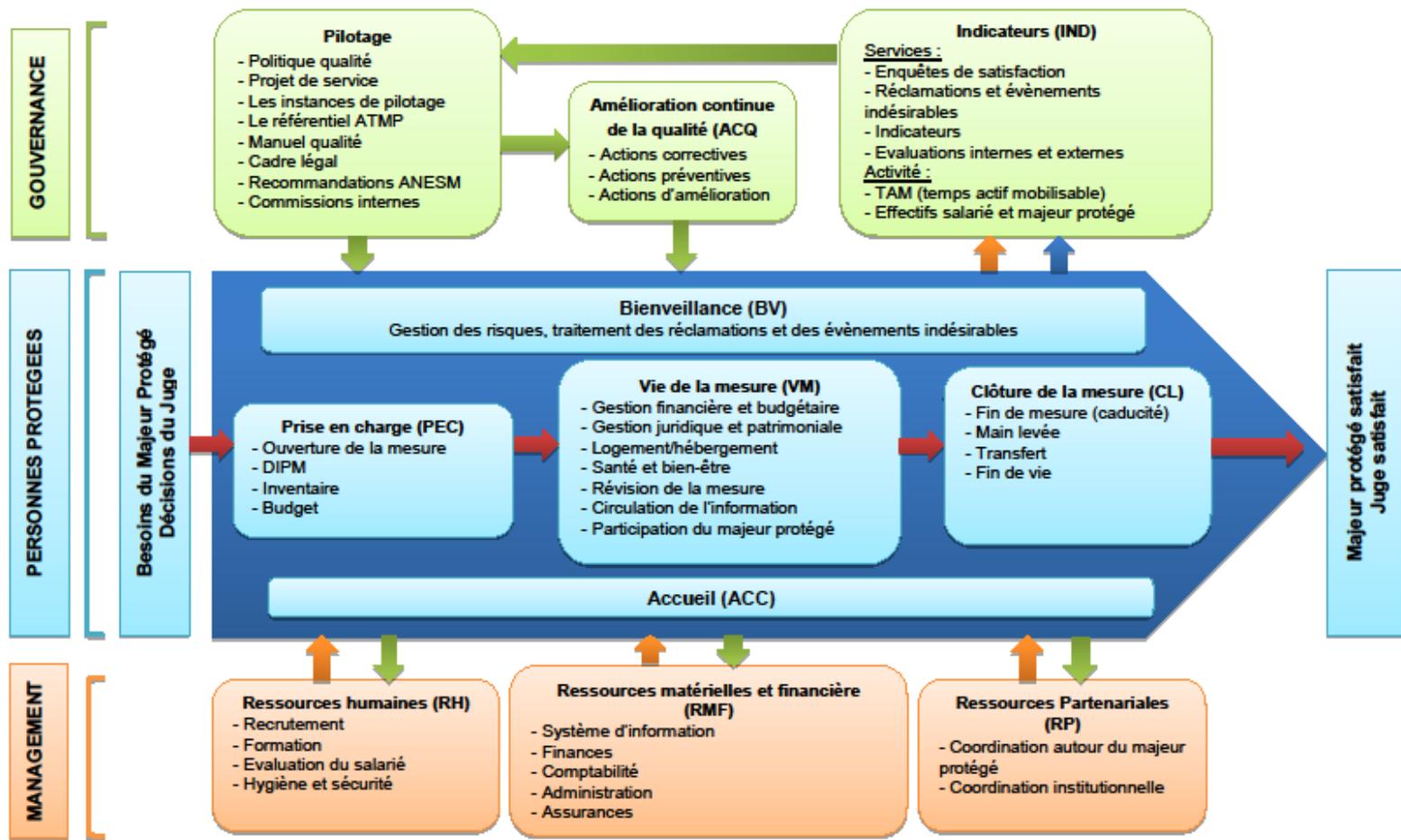
Sous chapitre 3 : Ecoute et accueil de la personne protégée.

Sous chapitre 4 : Révision et/ou fin de mesure.

- A1 Fin de mesure.
- A2 Révision de la mesure.
- A3 Mainlevée.
- A4 Transfert.
- A5 Fin de vie.

Sous chapitre 5 : Bientraitance, étude des risques, réclamations et évènements indésirables.

- A1 Coordination pour une garantie du bien-être.
- A2 Cartographie des risques.
- A3 Gestion des risques, traitement des réclamations et des évènements indésirables.



En se basant sur ce référentiel, lors notre 1^{ère} évaluation interne en 2015, l'ensemble des salariés du Service ont pu être rencontré afin de recueillir les pratiques et connaître l'opinion de chacun sur l'organisation existante.

Suite à ce diagnostic, des actions ont été définies pour répondre aux écarts identifiés, un plan d'actions en 2 parties a été défini :

- Une partie « Management / Ressources Humaines » : projet de service, rôles et responsabilités, partenariat, gestion des ressources humaines, gestion des finances, système d'information, hygiène et sécurité.
- Une partie « Majeur Protégé » : ensemble des pratiques depuis l'ouverture de la mesure jusqu'à sa clôture.

Par la suite, se sont rajoutées les réflexions tirées du Projet de Service ainsi que de l'Evaluation externe.

Les actions en découlant ont été intégrées au plan d'action et travaillés au sein de groupe tout au long de ces dernières années

Cf Annexe n°4.

e. Difficultés rencontrées.

La principale difficulté rencontrée a été la faible participation des salariés.

Cependant 2 ou 3 groupes ont quand même pu se réunir pour travailler sur de nouveaux documents ou retravailler ceux existants.

f. Le recueil de la perception des Majeurs Protégés sur le service.

Pour connaître la perception qu'ont les majeurs protégés de l'Association qui gère leur mesure de protection, la Direction a décidé de réaliser une enquête de satisfaction.

Ce moyen d'expression permet de toucher un nombre de Majeurs Protégés plus important.

Modalité de réalisation de cette enquête :

- Enquête envoyée par voie postale à tous les Majeurs Protégés (qu'ils soient à domicile ou en hébergement).
- Pourcentage de majeur protégé ayant répondu : 26,38% (163 personnes ont répondu).
- Questionnaire utilisé : Cf. annexe n°3.

L'ATMP de La Loire est satisfaite du nombre de réponse, il serait souhaitable de continuer à faire des enquêtes de satisfaction (peut-être tous les 3 ans ou alors ciblé sur un champ bien précis comme l'accueil ou le suivi de la mesure).

La synthèse des résultats se trouve dans la 3^{ème} partie de ce rapport.

III. Présentation des résultats.

1. Résultats du diagnostic réalisés en 2020.

Gouvernance et Management.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Projet de service	<p>Un projet de service a été rédigé en 2010 et a été validé par le Conseil d'Administration.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Il a été élaboré un peu dans l'urgence par le Président qui avait besoin d'un outil pour négocier avec les financeurs.- Les majeurs protégés ou leurs représentants, les salariés et les bénévoles n'ont pas été associés à cette réflexion.- Certains points méritent une mise à jour (exemple : adresse du site de Roanne, certains indicateurs).- D'après le Président, il s'agit plus d'une synthèse des choses représentatives du métier plutôt qu'un projet de service. L'Association a pour projet de le remettre à jour.- Les valeurs éthiques et déontologiques ne sont pas communiquées aux salariés, aux bénévoles et aux partenaires.	<p>- Le projet de service 2016-2021 a été élaboré en plusieurs réunions, qui se sont déroulées entre Septembre 2016 et Janvier 2017 (validation du projet de service lors d'un Conseil d'Administration). Ces réunions se sont déroulées en présence de salariés, de Majeurs Protégés et des membres du Conseil d'Administration.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Rôles et responsabilités	Un organigramme fonctionnel hiérarchique et nominatif et en place.	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'existe pas d'outils et/ou de procédure pour l'accueil de nouveaux bénévoles et administrateurs. - Ils existent quelques fiches mission associatives mais qui ne sont pas actualisées (ex : Assistante administrative de l'Association). 	
Partenariat et ouverture vers l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> - Le Directeur travaille en coopération avec quelques partenaires (UTRA, AIMV et ADAPEI). L'objectif est de développer le partenariat. - Pour élargir son offre de service, l'Association développe le partenariat et la mutualisation (ex : avec l'AIMV). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les prestataires extérieures qui gravitent autour du majeur protégé (famille d'accueil, camp de vacances ...) ne font pas l'objet de suivi par l'Association afin d'évaluer la qualité de leur prestation. 	
Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Un règlement intérieur et son annexe « Règlement concernant les démarches banques » sont remis en cas d'embauche. Ces derniers méritent une mise à jour. 	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure recrutement n'est pas formalisée et il n'existe pas d'outil pour guider le recrutement. Les recrutements sont réalisés par le Directeur. 	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure recrutement a été mise en place en 2014. Désormais, les recrutements sont réalisés par l'Assistante RH en lien avec le Directeur. - L'ATMP de La Loire est abonnée à l'URIOPS et est en lien avec l'UTRA, qui peuvent conseiller sur les droits du travail.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Ressources Humaines	<p>- Le casier judiciaire est demandé pour toute embauche ainsi que le permis de conduire. Remarque : le permis de conduire est demandé pour toute embauche mais sa validité n'est pas contrôlée au fil du temps.</p> <p>- Des fiches de poste existent. Elles ne sont pas systématiquement remises lors de l'embauche, mais sont mises à disposition du personnel sur le serveur. Les fiches de poste existantes sont celles de délégué(e), comptable, assistant(e) de délégué(e) et assistante d'association.</p> <p>- Les entretiens professionnels ont été initiés. Certaines personnes en ont bénéficié. Ils sont réalisés par le directeur qui utilise un document qui permet de fixer des objectifs et de définir les besoins du salarié en terme de formation. Ce document est signé par les deux parties et une copie est remise au salarié.</p> <p>- Une notice définit comment réaliser ces entretiens.</p>	<p>- Autrefois, le service pouvait se tourner vers un cabinet en cas de questions liées aux droits du travail. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas. La seule personne ressource est le directeur qui a une formation de juriste.</p> <p>- L'organisation du dossier salarié n'est pas formalisée.</p> <p>- La continuité de service est assurée sur Saint Etienne et Roanne : les délégué(e)s travaillent en binôme, ce qui n'est pas le cas de Montbrison.</p> <p>- Les fiches de poste existantes ne sont pas toutes à jour et certaines n'existent pas (Directeur, les fonctions RH et Comptabilité sont sur la même fiche alors qu'elles sont confiées à 2 personnes différentes). Toutes les personnes rencontrées ne sont pas informées de la mise à disposition des fiches de poste sur le Serveur.</p> <p>- Il n'existe pas de livret d'accueil du salarié.</p>	<p>- Les fiches de poste existantes ont été retravaillées et certaines fiches de poste ont été créées : * Directeur. * Comptable / Responsable Ressources Humaines. * Délégué(e) à la Protection des majeurs. * Délégué(e) référent(e). * Assistant(e) du Délégué(e). * Assistant(e) Qualité. Les fiches de postes sont mises à disposition sur le Serveur (un mail a été fait à l'ensemble du personnel).</p> <p>- Les formulaires d'entretien professionnel sont remplis par les 2 parties avant l'entretien.</p> <p>- Le document unique d'évaluation des risques professionnels a été créé, il faudrait, cependant, le mettre à jour avec la crise sanitaire lié au COVID-19.</p> <p>- Le formulaire de demande de congés a été retravaillé, une démarche à suivre pour la demande d'absence a été intégrée au document.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Ressources Humaines	<p>- Le service a mis en place des séances d'analyse de la pratique entre les délégué(e)s et un psychologue.</p>	<p>- Il n'existe pas de procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés. C'est souvent le Directeur qui suit les nouveaux embauchés le plus souvent quand ces derniers sont affectés au siège. Des bilans non systématiques peuvent être réalisés de façon informelle.</p> <p>- Les formulaires d'entretien d'évaluation ne sont pas remplis par les 2 parties pour être confrontés lors de l'entretien. Un seul formulaire est rempli par la direction au cours des échanges avec le salarié.</p> <p>- Les souhaits du salarié en terme de formation sont bien recueillis mais ne font pas l'objet d'un plan de formation. Il n'existe pas de procédure de gestion du plan de formation (comment l'alimenter, le suivre, par qui le faire valider...).</p> <p>- L'absentéisme des salariés est bien enregistré (sur Tutelle Suite) mais ne fait pas l'objet d'une analyse afin d'en tirer les causes et mettre en place des actions préventives.</p>	<p>- Des élections pour le délégué du personnel ont eu lieu en 2012 et 2017. En 2019, a été élu une Titulaire au CSE (Comité Social et Economique) et une suppléante au CSE.</p> <p>- En 2019, les salariés ont pu bénéficier de 2 formations :</p> <p>* La relation tutélaire avec les personnes malades mentales.</p> <p>* La juste distance.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Ressources Humaines		<ul style="list-style-type: none"> - La démarche à suivre pour faire une demande d'autorisation auprès de la direction n'est pas formalisée. - Les formations suivies par le personnel ne sont font pas l'objet d'un suivi. - Le personnel n'a pas bénéficié d'une formation aux techniques d'écoute afin d'adapter l'accueil au public concerné. - Le document unique d'évaluation des risques professionnels n'existe pas. - Il n'y a pas de délégué du personnel depuis 2012. 	
Organisation collective	<ul style="list-style-type: none"> - Une réunion par mois est organisée entre le Directeur et les Délégué(e)s. Ces réunions font l'objet de comptes rendus diffusés aux participants. Il n'existe pas de réunion pour les Assistantes, ce que ces dernières déplorent. - Tous les documents consultés lors de l'audit sont illustrés par le logo de l'ATMP (excepté les règlements intérieurs). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes réunions (Conseil d'Administration, Assemblée Générale ...) font l'objet de comptes rendus qui ne sont pas mis à disposition des salariés. - Les modalités de coordination avec les différents partenaires (Juges, Direction Départementale de la Cohésion Sociale ...) ne sont pas écrites. - Les orientations politiques et stratégiques ne sont pas communiquées aux salariés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis 2014, des réunions Assistantes ont lieu 1 fois par trimestre.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Ressources financières	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisation mise en place permet de sécuriser les paiements : une personne effectue le paiement, une 2^{ème} vérifie. - Un expert-comptable a été nommé et peut être sollicité en cas de besoin. Il contrôle et certifie, en lien avec le Commissaire au compte, le bilan de l'année. Une commission financière et patrimoine, constituée de membres du Conseil d'Administration, existe. Elle intervient pour toutes les démarches d'ouvertures de compte, de livret ou de produit d'épargne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les pratiques comptables ne sont pas formalisées. - La procédure achat n'est pas formalisée. - La comptabilité analytique permettant une ventilation des charges ainsi qu'une comptabilité des engagements restent à mettre en œuvre. - Le personnel n'est pas informé des objectifs budgétaires. - Les emprunts ne sont pas suivis en vue d'une éventuelle renégociation. - Il n'existe pas de tableau permettant un suivi des différents postes de dépenses liés à l'activité du service (assurance, téléphone...). 	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure achat a été écrite, validée et diffusée sur le Serveur.
Assurance		<ul style="list-style-type: none"> - Les délégués interrogés ne sont pas informés de leurs obligations en matière d'assurance professionnelle quant à la couverture exigée lorsqu'ils se déplacent avec leurs véhicules personnels. - Il n'existe pas d'outil de suivi des sinistres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un document intitulé « Assurance et utilisation des véhicules personnels » a été élaboré. Ce document est consultable sur le Serveur. - Un tableau de suivi des sinistres a été mis en place.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Système d'information	<p>- Un logiciel métier spécifique à l'ATMP qui permet de tracer tous les événements concernant le majeur protégé.</p>	<p>- Les droits d'accès aux différentes applications sont donnés par le Président ou par le Directeur. Il est possible d'imprimer la liste des droits sur ASTEL mais ce n'est pas le cas pour les autres applications. Il n'existe pas d'outil retraçant les différents droits d'accès attribués au personnel.</p> <p>- Les contrats de maintenance informatique et les différentes conventions n'ont pas été contrôlés : temps d'intervention du prestataire en cas de panne, rythme et traçabilité de sauvegarde, garantie de restauration des données, réalisation et fréquence des tests de sauvegarde....</p> <p>- Il n'existe pas de procédure dégradée en cas de panne du système informatique.</p> <p>- Il n'existe pas de charte informatique.</p> <p>- Les lieux de stockage des archives ne sont pas sécurisés (pas de protection contre d'éventuels incendies ou inondations).</p>	<p>- Une charte informatique a été créée, elle a été mise à disposition sur le Serveur et les salariés ont été avertis. Cependant, une mise à jour est nécessaire, du fait de l'acquisition des téléphones portables et des ordinateurs portables.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Système d'information		<p>- Les règles d'archivages et de destruction ne sont pas décrites.</p> <p>- En cas de panne informatique, le personnel n'a pas de personne référente. Il va soit s'adresser au Directeur si le problème concerne Astel, soit à la société I MANAGER pour tout problème lié au logiciel ATMP, soit enfin pour toutes autres pannes informatiques se débrouiller seul ou s'adresser à ses collègues.</p> <p>Les problèmes ou bugs rencontrés ou les remarques concernant les fonctionnalités des outils mis à disposition ne sont pas enregistrés et analysés afin de faire l'objet d'un suivi et d'améliorations.</p>	
Accessibilité, hygiène et sécurité	<p>- Les 3 sites permettent un accès aux personnes à mobilité réduites et prennent en compte la sécurité du personnel par la mise en place de gâches électriques pour l'ouverture des portes.</p>	<p>- Les sites de Saint Etienne et de Roanne ont une double ouverture.</p> <p>Le personnel a une 2^{ème} porte à sa disposition pour sortir en cas de problème avec un majeur protégé. Ceci n'est pas le cas du site de Montbrison.</p> <p>- Pas de signalétique interne sur Montbrison.</p>	<p>- Les 3 sites ont désormais une 2^{ème} porte à disposition en cas de problème.</p> <p>- En 2018, des salariés ont eu une formation « extincteurs ». Sur chaque antenne, au moins un Délégué et une Assistante ont bénéficié d'une formation SST (Sauveteur Secouriste du Travail).</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Accessibilité, hygiène et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Des trousse de sécurité sont mises en place dans chaque site, mais : * l'ensemble du personnel du siège n'en est pas informé. * la trousse de l'agence de Montbrison est fermée à clé et le personnel ignorait l'emplacement de la clé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de système d'alarme en cas de danger pour alerter les personnes compétentes. - Le plan d'évacuation n'est pas affiché dans l'agence de Montbrison. - D'après le personnel, il n'y a pas d'exercice d'évacuation réalisé. - Le personnel n'est pas sensibilisé à l'usage des extincteurs, hormis sur Roanne où l'agent de sécurité a donné quelques explications sur l'usage des extincteurs. - Pas de système de détection d'incendie constaté. 	
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Un bulletin semestriel existe pour informer des évolutions de l'Association. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les sites de Saint Etienne et de Roanne sont répertoriés dans les différents annuaires téléphoniques, ce qui n'est pas le cas de Montbrison. - Les règles de gestion et de diffusion des différents documents ne sont pas formalisées. - Les modalités de communication externe de l'Association ne sont pas définies. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les 3 sites sont répertoriés dans les différents annuaires. - Un nouveau site internet a été créé, il est désormais accessible par tous.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Communication		<ul style="list-style-type: none"> - Les évolutions relatives au métier ne sont pas collectées et mises à disposition du personnel. - Les valeurs éthiques et déontologiques de l'ATMP ne sont pas communiquées aux Majeurs Protégés et aux salariés. - Le règlement de fonctionnement ne comporte pas de date d'application. Or, il est dit dans ce document qu'il a une durée de validité de 5 ans. 	

La Personne Protégée.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Ouverture de la mesure	<p>- Une procédure sur la gestion des nouvelles mesures existe. Elle mérite cependant une mise à jour pour ce qui est des responsabilités « qui fait quoi ? ».</p> <p>- Les outils de la loi de 2002 sont en place pour permettre une bonne information du Majeur Protégé sur ses droits et devoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Un règlement de fonctionnement. * La charte des droits et libertés de la personne protégée. * La notice d'information. * Un livret d'accueil qui présente le service. <p>Tous ces éléments sont remis à chaque nous Majeur Protégé et affichés sur chaque site.</p>	<p>- L'attribution d'une nouvelle mesure se fait, entre autres selon des critères géographies. En cas d'absence du Directeur, la mesure est faxée à l'agence concernée (Montbrison ou Roanne) pour éviter une prise en charge trop tardive. Toutefois, il a été mentionné que dans ce genre de situation, tant que le Directeur n'était pas intervenu (une fois par mois en moyenne) dans l'agence pour attribuer le dossier, il restait en attente (délai maximum cité : 3 mois).</p> <p>- Le 1^{er} contact avec le Majeur Protégé se fait dans la mesure du possible par téléphone. Un courrier de confirmation du rendez-vous n'est pas systématiquement envoyé.</p> <p>- Le délai de réalisation de la 1^{ère} visite diffère selon le délégué. Le personnel n'est pas informé du temps recommandé pour la réalisation de cette 1^{ère} visite (21 jours selon le manuel Qualité en vigueur).</p>	<p>- Une nouvelle procédure « Ouverture de mesure » a été créée. Elle détaille les actions de chacun avec les différents documents nécessaires. Elle est disponible sur le Serveur et les salariés ont été informés.</p> <p>- De même, dans cette procédure, il est demandé au Directeur un délai d'une semaine pour attribuer la mesure, il n'est plus nécessaire que le Directeur attende son déplacement dans les antennes pour attribuer la mesure.</p> <p>- Le 1^{er} contact avec le Majeur Protégé se fait, dans la mesure du possible, par téléphone. Cependant, il est indiqué dans la procédure qu'un courrier doit être envoyé pour confirmer le rendez-vous avec la liste des documents à préparer.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
DIPM	<p>- Un modèle de DIPM existe depuis environ 2 ans et il intègre bien les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM, à savoir définir des orientations personnalisées de l'exercice de la mesure, fixer la fréquence des rencontres avec la personne protégée. Il permet une personnalisation de l'accompagnement.</p> <p>- Un récépissé de remise du DIPM à faire signer par le Majeur Protégé ou un membre de son entourage existe.</p>	<p>- Le DIPM n'est pas utilisé dans tous les sites (exemple de Roanne) et n'est pas remis à tous les Majeurs Protégés. Son renouvellement n'est pas encore réalisé par les équipes.</p> <p>- Aucun moyen de contrôle ou de suivi n'est mis en place pour s'assurer de l'effectivité des dispositions liés au DIPM (réalisation, renouvellement, respect du délai légal de mise en place).</p> <p>- Les modalités d'élaboration et de suivi du DIPM ne sont pas écrites.</p>	<p>- Deux procédures ont vu le jour :</p> <p>* Réalisation et remise du DIPM initial.</p> <p>* Réalisation et remise du DIPM avenant. Concernant la réalisation de l'avenant du DIPM, il a été décidé de faire chaque avenant lors du 4^{ème} trimestre de l'année en cours.</p> <p>- Des indicateurs ont été créés, courant 2019, afin de s'assurer de la mise en place du DIPM pour les mesures nouvellement arrivées (DIPM initial fait et sous quel délai). Ces indicateurs sont vérifiés chaque trimestre.</p>
Le suivi du mandat	<p>- Le rythme des rencontres entre Majeur Protégé et Délégué(e) est défini dans le Manuel Qualité et est connu du personnel (domicile : 1 fois par mois, en maison de retraite : 1 fois tous les 2 mois, en établissement : 1 fois tous les 6 mois). Le rythme et le lieu des visites sont définis avec le Majeur Protégé et formalisés dans le DIPM. Ses souhaits sont pris en compte dans la mesure du possible.</p>	<p>- Les indicateurs relatifs au rythme des rencontres bien que définis et connus du personnel ne sont pas suivis.</p> <p>- Lors de chaque rencontre le Délégué fixe avec le Majeur Protégé le prochain rendez-vous. Certains délégués ont mis en place un outil leur permettant de suivre les rencontres avec leurs Majeurs Protégés. Pour d'autres, aucun outil n'existe. D'après les personnes auditées, des oublis sont possibles.</p>	<p>- Une procédure « Rencontre avec le Majeur Protégé » a été créée. Le rythme des rencontres a été indiqué dans la procédure.</p>

	2015	2015	20202
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Le suivi du mandat	<p>- Les actes personnels sont bien identifiés et communiqués au Majeur Protégé via le Livret d'accueil.</p> <p>La position du service quant aux actes médicaux est bien définie dans le Projet de Service et dans un document (le personnel est informé des démarches à suivre).</p>	<p>- En cas de problème d'accès aux soins, les salariés ont donné des réponses relativement différentes (juge sollicité en cas de besoin, directeur, internet...).</p> <p>Il n'y pas d'uniformité au niveau des pratiques et le personnel ne semble pas à l'aise avec cette problématique.</p> <p>- La rencontre avec le Majeur Protégé n'est pas formalisée (étapes à suivre, thèmes à aborder, documents à remettre...).</p> <p>- Les délégué(e)s ne participent pas à l'élaboration du projet de vie des Majeurs Protégés en établissement et n'en ont pas connaissance.</p>	
Coordination autour de la mesure	<p>- Le personnel est bien sensibilisé à l'importance de recueillir les coordonnées des partenaires et de les associer dans la gestion de la mesure.</p> <p>- Le Majeur Protégé est informé des modalités de recours en cas de désaccord avec le service via le Livret d'accueil.</p>		

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Participation du Majeur Protégé		<p>- Aujourd'hui rien ne semble être mis en place ou formalisé pour favoriser et permettre la participation du Majeur Protégé et/ou de son entourage au fonctionnement du service (Conseil à la Vie Sociale, Groupe d'expression...).</p> <p>- Hormis le DIPM et l'élaboration du budget qui se font en lien avec le Majeur Protégé, aucun moyen permettant l'expression et la participation du Majeur Protégé ou de son entourage ne semble être mis en place.</p> <p>- Il n'existe pas de guide qui indique au personnel comment et dans quel cas favoriser l'expression du Majeur Protégé.</p>	<p>- La Direction a décidé de mettre en place des enquêtes de satisfaction pour les Majeurs Protégés (rythme : 1 fois tous les 3 ans ou plus souvent si les enquêtes ne concerne qu'une partie du service, tel que l'accueil ou le suivi du mandat). De plus, certains Majeurs Protégés ont été invité pour participer à l'élaboration du Projet de service (ce qui sera de nouveau le cas lors de la prochaine élaboration, courant 2021).</p>
Actes personnels et actes de santé	<p>- La position du service quant aux actes médicaux (refus de soins, autorisation d'opérer) est bien définie dans le Projet de service et dans un document (Autorisation des actes médicaux). Le personnel est informé des démarches à suivre.</p>		

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Circulation de l'information	<p>- Un outil informatique (Tutelle Suite) permet une bonne traçabilité des informations concernant le Majeur Protégé. Il permet de recueillir toutes sortes d'informations administratives et de réaliser un suivi des événements le concernant. Chaque contact ou rencontre fait l'objet d'une fiche à l'intérieur de laquelle sont résumés les points importants.</p> <p>- Les dossiers papiers des Majeurs Protégés sont tous organisés de la même façon, malgré le fait que ceci ne soit pas formalisés.</p>	<p>- La confidentialité des informations concernant le Majeur Protégé n'est pas toujours garanti :</p> <p>* Les noms des Majeurs Protégés notés sur les classeurs sont bien visibles de l'extérieur du bureau des délégués (bien que les Majeurs Protégés soient reçus dans des bureaux d'accueil). Exemple de l'agence de Montbrison où les Majeurs Protégés, en traversant le couloir pour se rendre aux toilettes, peuvent apercevoir les classeurs rangés dans le placard du bureau du Délégué(e).</p> <p>- Le bureau d'accueil de l'agence de Montbrison n'est pas insonorisé. Une personne assise en salle d'attente peut entendre la conversation entre le Majeur Protégé et son Délégué(e).</p> <p>- Le transfert des informations vers l'entourage du Majeur Protégé reste à améliorer et à formaliser.</p>	<p>- Grâce à la Gestion Electronique des Documents, il reste très peu de documents papiers conservés. Le dossier papier du Majeur Protégé ne contient que le Jugement de protection, la carte d'identité ou le livret de famille, la carte mutuelle et la carte d'invalidité, le dernier avis d'impôts. Il a été demandé à l'ensemble des salariés de fermer les portes des placards lors de leur absence. Le dossier numérique du Majeur Protégé est accessible via un site internet sécurisé. Chaque dossier est organisé de la même façon.</p> <p>- Dans chaque antenne, les Majeurs Protégés n'ont plus accès aux bureaux des Délégué(e)s pour se rendre aux toilettes ou aux box d'accueil.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Gestion financière assurance, impôts	<p>- Le budget prévisionnel est réalisé dans les jours suivant l'ouverture de la mesure par les délégué(e)s en collaboration avec le Majeur Protégé. Il est revu si besoin lors de chaque rencontre. Le Majeur Protégé est sensibilisé sur le montant de ses ressources et sur ses charges. Une trame budget est en place.</p> <p>- Un point est fait sur le patrimoine lors de chaque rencontre (relevé de compte).</p> <p>- L'organisation mise en place sur l'agence de Saint Etienne permet au Majeur Protégé d'obtenir de l'argent dans des délais raisonnables. La demande d'argent est enregistrée dans le logiciel de suivi du Majeur, puis est validée par le Délégué(e), qui la transmet à l'Assistante en charge de la mission. Cette dernière récupère l'argent) la banque 2 fois par semaine. Un bordereau est signé par le Majeur Protégé lors de la remise de l'argent.</p>	<p>- La démarche n'est pas formalisée.</p> <p>- Il n'existe pas de procédure qui définisse comment remettre au Majeur Protégé l'excédent de ses ressources.</p> <p>- La rapidité de la remise d'argent n'a pas été observé dans les agences de Montbrison (si le Délégué est absent, il n'y a pas de remise d'argent) et de Roanne (15 jours minimum entre la demande du Majeur Protégé et la mise à disposition de l'argent).</p> <p>- Le stockage des espèces et des bijoux n'est pas sécurisé :</p> <p>* Sur Saint Etienne, un coffre est en place mais il n'est pas fixé et la clé permettant son ouverture est posée dessus.</p> <p>* Sur Montbrison, pas de coffre.</p> <p>* Sur Roanne, le coffre n'est pas fixé et utilisé par un seul Délégué. Le 2nd Délégué met l'argent dans le dossier papier du Majeur Protégé.</p> <p>- Aucun contrôle ni inventaire du coffre ne sont réalisés.</p>	<p>- Une procédure « Remise d'argent au Majeur Protégé » a été mis en place. Cependant une mise à jour est nécessaire, car c'est désormais l'Assistante RH et Comptable qui s'occupe des retraits d'argent. Pour la mise à disposition sur les antennes, il est demandé d'anticiper les retraits d'argent. Mais les délais ne plus aussi longs.</p> <p>- Un document concernant les modalités de la gestion des coffres a été créé, avec normalement un inventaire à faire chaque trimestre. Un dossier papier a été mis en place pour répertorier ce qui était présent dans chaque coffre.</p> <p>- L'enregistrement des RIB est désormais sous la surveillance de l'Assistante RH et Comptable. Chaque personne, ayant enregistré un RIB sur le logiciel, doit l'envoyer à l'Assistante RH et Comptable afin que cette dernière puisse le vérifier et le valider dans la base de données.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Gestion financière assurance, impôts	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations effectuées sur le compte du Majeur Protégé sont contrôlées par comptable (jusqu'à 3000€) et par le Directeur (somme au-delà de 3000€). - Les opérations effectuées sur les comptes des Majeurs Protégés sont vérifiées et contrôlées par une Commission Financière (constituée d'administrateurs ayant les compétences requises). Les Délégué(e)s peuvent se tourner vers cette Commission pour tout placement financier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le dossier informatique ne fait pas état de ce qui est contenu dans le coffre. - La gestion du coffre n'est pas formalisée. - Les modalités de contrôle des opérations ne sont pas formalisées. - L'enregistrement des RIB se fait par l'assistante, il n'y a pas de contrôle par une tierce personne. 	
Gestion juridique et patrimoniale		<ul style="list-style-type: none"> - Les modalités de réalisation de l'inventaire ne sont pas formalisées. - Il n'y a pas de suivi du délai de réalisation de l'inventaire. Il n'y a pas d'outil permettant de s'assurer qu'il est fait dans les délais légaux. Remarque : l'outil de suivi du Majeur Protégé ne permet pas de générer des alertes. - En cas de contestation de l'inventaire, les personnes interrogées ne savent pas quelle est la démarche à suivre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des indicateurs ont été créés, courant 2019, afin de s'assurer que l'inventaire a bien été effectué, pour les mesures nouvellement arrivées. Cet indicateur est vérifié chaque trimestre. - Concernant la vérification de la couverture assurance des biens, il a été créé, dans la procédure « Ouverture de mesure », un tableau récapitulatif des assurances.

	2015	2015	20202
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Gestion juridique et patrimoniale		<ul style="list-style-type: none"> - Les démarches à suivre pour les cas suivants ne sont pas formalisées : <ul style="list-style-type: none"> * Vente d'un bien. * Vérification de la couverture assurance des biens. * Contrôle des Assurances vies. * Gestion sécurisée des biens (bijoux, clés...). - Le service manque d'outils ou de personnes ressources en cas de situations juridiques complexes (hormis le Directeur). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour chaque nouvelle mesure de Curatelle Renforcée et de Tutelle, le document FICOVIE, qui répertorie les assurances vies souscrites par le Majeur Protégé, est demandé.
Logement et hébergement		<ul style="list-style-type: none"> - La démarche à suivre en cas de changement de lieu de vie du Majeur Protégé n'est pas formalisée. - Le logiciel de suivi du Majeur Protégé ATMP permet d'enregistrer quelques informations relatives au Majeur Protégé et en particulier à son lieu de vie. D'après les personnes auditées, il est difficile d'exploiter l'ensemble des données enregistrées, et dans ce cas d'avoir une vision globale des informations liées au lieu de vie (propreté du logement, sécurité...). L'organisation actuelle ne permet donc pas d'avoir un suivi rigoureux du lieu de vie du Majeur Protégé 	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix du logement est indiqué dans le Livret de Présentation remis au Majeur Protégé lors du 1^{er} rendez-vous. L'information est également reprise dans le DIPM.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
		- L'information du Majeur Protégé sur son droit de choisir son lieu de vie n'est pas systématiquement communiquée.	
L'accueil	<p>- Le nom du Délégué(e) ainsi que les coordonnées, les plans d'accès et les horaires d'ouverture des différentes agences sont communiqués aux Majeurs Protégés via le livret d'accueil.</p> <p>- Des moyens ont été mis en place pour qu'un maximum d'appels soit pris en compte : sur l'agence de Saint Etienne, le standard est équipé de 4 lignes. L'appel bascule automatiquement dans les bureaux s'il n'est pas pris par la personne chargée d'accueil. Objectif = 0 appel perdu. Remarque : d'après le personnel sur le site de Saint Etienne, il est difficile d'identifier l'ordre des appels en attente (voyant trop petit).</p> <p>- L'outil informatique en place (I MANAGER) permet d'enregistrer, de suivre et de tracer les différents appels et demandes des Majeurs Protégés.</p>	<p>- Les horaires d'ouverture du siège communiqués sur le livret d'accueil ne correspondent pas à ceux affichés sur la porte d'entrée.</p> <p>- Les horaires d'accueil sont affichés sur les portes des agences de Saint Etienne et Montbrison mais pas sur celle de Roanne.</p> <p>- Le livret d'accueil n'est pas remis sur Roanne.</p> <p>- Le personnel a bien conscience du comportement à avoir face aux Majeurs Protégés, mais n'a pas eu de formation spécifique. Certaines personnes interrogées auraient souhaité être formées pour appréhender les personnes les plus agressives.</p> <p>- La charte des droits et libertés de la personne protégée ainsi que les consignes de sécurité et les plans d'évacuation ne sont pas affichés dans toutes les agences.</p>	<p>- Une procédure « Accueil du Majeur Protégé » a été mise en place.</p> <p>- Les horaires d'ouverture des différentes antennes sont désormais toutes affichées sur les portes des agences et correspondent à celles communiquées dans le livret d'accueil.</p> <p>- Le livret d'accueil est remis sur toutes les antennes. Un indicateur a été créé pour savoir si le livret était bien remis et sous quel délai. Cet indicateur est vérifié une fois par trimestre.</p> <p>- La charte des droits et libertés de la personne protégée ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans les agences.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
L'accueil	- Sur le site de Saint Etienne, un bureau d'accueil permet de recevoir les Majeurs Protégés en toute confidentialité. Sur les deux autres sites, ils peuvent être reçus dans les bureaux des Délégué(e)s.	- Les pratiques de l'accueil ne sont pas formalisées.	
Fin de mesure		- La démarche à suivre en cas de fin de mesure n'est pas formalisée. Les pratiques divergent selon les personnes interrogées. - Le personnel audité n'a pas connaissance du délai à respecter pour clôturer une mesure. Les réponses divergent selon la personne audité. Le délai maximum cité est de 3 mois.	- 3 procédures en cas de fin de mesure ont été créées.
Révision de la mesure	- Les mesures prononcées à partir de 2010 font l'objet d'alerte dans le logiciel de suivi du Majeur Protégé avant qu'elles arrivent à terme. Il n'y a donc pas de risque d'oubli de renouvellement.	- Ceci n'est pas le cas des mesures antérieures à cette date. Un tableau général reprenant l'ensemble des mesures de l'ATMP a été mis en place par la Direction, mais par manque de temps, il n'est pas mis à jour et n'est donc pas très utilisable par les Délégué(e)s.	- La Direction, lors de la réunion de Délégué(e)s fait le point sur les mesures à renouveler (1 fois par mois).

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Révision de la mesure		- Il n'existe pas de procédure qui décrit comment renouveler une mesure de protection juridique. Les pratiques diffèrent d'une personne à l'autre.	
Mainlevée	- Le Majeur Protégé est accompagné tout au long de la démarche, l'objectif étant la recherche de l'autonomie.	- Il n'existe pas de procédure qui décrit les étapes à suivre en cas de mainlevée, et comment accompagner le Majeur Protégé vers l'autonomie.	- Une procédure « Fin de mesure en cas de mainlevée » a été créée et diffusée auprès des salariés. Cette procédure décrit la démarche à suivre, les documents à remettre au Majeur Protégé, les différents courriers pour informer les organismes.
Transfert		- Il n'existe pas de procédure qui décrit les étapes à suivre en cas de transfert de la mesure vers un autre organisme. Les personnes interrogées n'ont pas su dire clairement quels documents devaient être transmis et quelles informations devaient être communiquées.	- Une procédure « Fin de mesure en cas de transfert de mesure » a été créée et diffusée auprès des salariés. Cette procédure décrit la démarche à suivre, les documents à remettre au nouveau mandataire, les différents courriers pour informer les organismes.
Fin de vie	- Le dossier est suivi aussi longtemps que nécessaire.		- Un document « Recueil des directives anticipées » a été créé afin de pouvoir recueillir les volontés du Majeur Protégé.

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Fin de vie		<p>- Les dernières volontés du Majeur Protégé ne sont pas toujours recueillies et il n'existe pas de support formalisé commun pour permettre au Délégué(e) d'enregistrer ces informations. Parmi les personnes rencontrées, l'une d'entre elles possède une trame des Pompes Funèbres Rivoire.</p> <p>- Il n'existe pas de procédure qui précise les dispositions à prendre pour l'organisation des obsèques, les documents à transmettre au notaire pour la succession.</p> <p>- En cas de décès du Majeur Protégé, la position de l'ATMP quant au rôle qu'elle doit jouer envers l'entourage n'est pas très claire ou pas connue par les personnes rencontrées (accompagnement de la famille dans l'organisation des obsèques).</p>	<p>- Une procédure « Fin de mesure en cas de décès du Majeur Protégé » a été créée et diffusée auprès des salariés. Cette procédure décrit la démarche à suivre, les documents à remettre au notaire, les différents courriers pour informer les organismes.</p>

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Coordination pour une garantie du bien être	<p>- Le service sollicite des acteurs externes, afin de soutenir l'autonomie des personnes, les dispositifs existants pour permettre aux Majeurs Protégés de conserver leur autonomie (service APA, aide-ménagère, Maison Loire Autonomie, équipe médicale, et de manière générale les dispositifs de maintien à domicile).</p>	<p>- Le personnel interrogé n'a pas bénéficié de formation ou de sensibilisation particulière sur le thème de la maltraitance. Seules les personnes qui ont le plus d'ancienneté semblent savoir comment appréhender un cas de maltraitance. Les autres en réfèrent à la Direction.</p> <p>- Les cas les plus urgents sont abordés en réunion de service. Il n'existe pas réunion dédiée à cette problématique et regroupant les professionnels et les partenaires concernés.</p>	
Cartographie des risques		<p>- La cartographie des risques ainsi que les modalités de sa mise à jour ne sont pas définies.</p>	
Gestion des risques, des réclamations et événements indésirables	<p>- Le logiciel de gestion des Majeurs Protégés permet d'enregistrer une réclamation. La fiche devient rouge si elle n'est pas traitée dans les 24h. Remarque : les données enregistrées dans cet outil sont difficilement exploitables pour pouvoir être analysées.</p>	<p>- La démarche à suivre en cas de réclamation d'un Majeur Protégé n'est pas formalisée.</p> <p>- Le délai de réponse à une réclamation n'est pas connu des personnes auditées.</p> <p>- Aucune information n'est transmise au Majeur Protégé sur la conduite à tenir s'il est victime de maltraitance.</p>	

	2015	2015	2020
	Points forts	Points à améliorer	Diagnostic
Gestion des risques, des réclamations et évènements indésirables		- Les modalités de suivi des risques ne sont pas définies (qui supervise le suivi, qui les analyse, à quel rythme...).	

2. Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des Majeurs Protégés.

Voici ci-dessous les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2020.

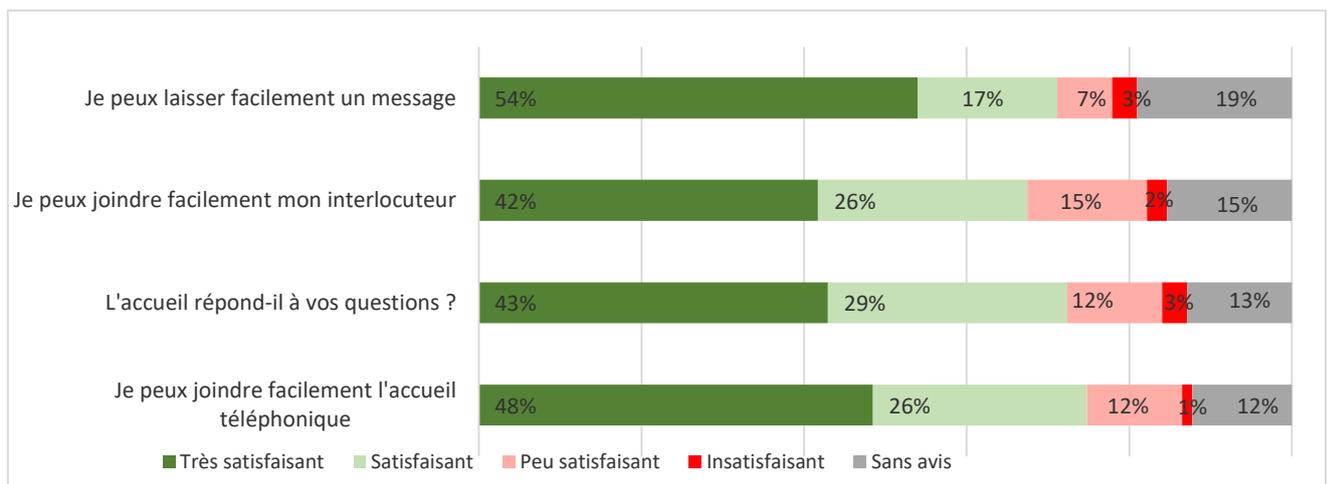
RATION NOMBRE QUESTIONNAIRES ENVOYES/REPONSES RECUES

	Envoi	Réponse	%
285 personnes à domicile	285	92	32,28%
333 personnes en établissement	333	71	21,32%
TOTAL	618	163	26,38%

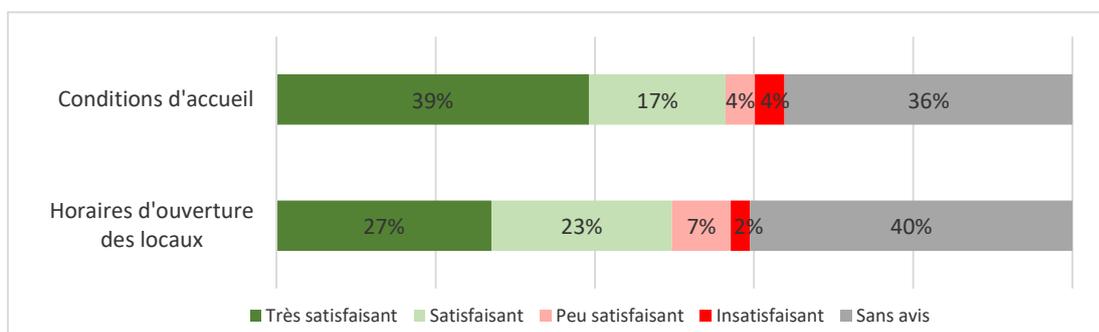
COMMENT REPONDEZ-VOUS A CE QUESTIONNAIRE ?

	Seul	%	Accompagné	%
Domicile	57	61,96%	35	38,04%
Etablissement	9	12,68%	62	87,32%
TOTAL	66	40,49%	97	59,51%

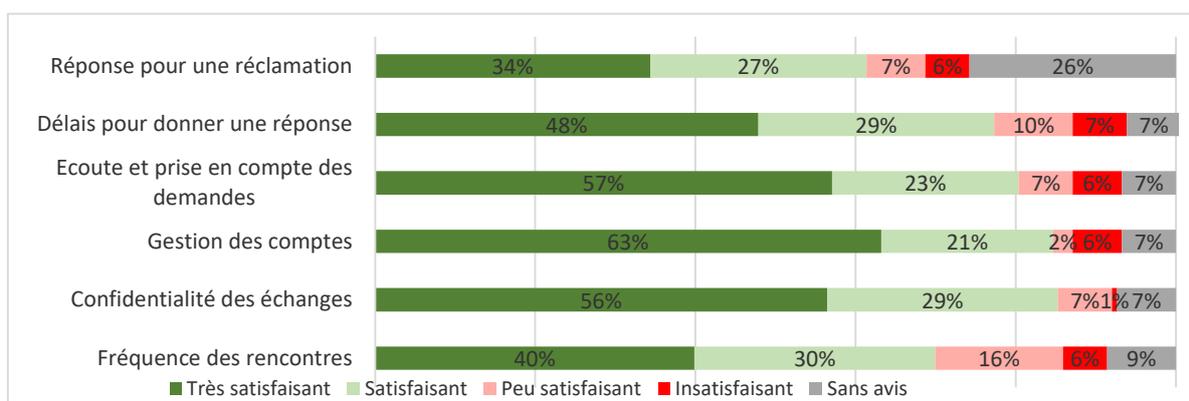
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE



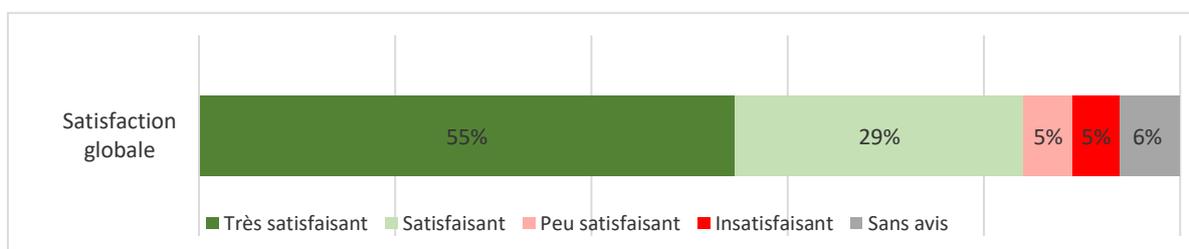
L'ACCUEIL PHYSIQUE



L'EXERCICE DE LA MESURE



SATISFACTION GLOBALE



3. Le plan d'amélioration de la Qualité.

Le plan d'amélioration Gouvernance/Management et Majeur Protégé, étant mis en place depuis 2012/2013, est bien avancé et plusieurs actions ont été clôturées.

L'ATMP a décidé de refaire un plan d'amélioration en ne laissant que les actions Gouvernance/Management et Majeurs Protégés non faites et en intégrant les plans d'action suite au Projet de Service et de l'Evaluation Externe.

Cf. Annexe n°4.

Conclusion.

L'Association ATMP de la Loire conclut sa 2nde évaluation interne.

Il est rappelé que cette évaluation a été menée durant une crise sanitaire très difficile liée à la pandémie de COVID-19. Cette situation a monopolisé, de façon tout à fait légitime, tous les salariés de l'ATMP de la Loire, afin d'assurer la poursuite de l'accompagnement des plus vulnérables dans ce contexte si particulier.

Nous profitons ainsi de ce moment pour remercier et féliciter l'ensemble des acteurs de l'ATMP de la Loire qui a su trouver les adaptations et les solutions nécessaires au maintien des missions confiées de protection des majeurs protégés aux prix de nombreuses contraintes et interrogations.

Malgré une participation moindre des composantes de l'Association, la démarche Qualité continue à élaborer des procédures et des documents dans le but d'aider les salariés dans la gestion des mesures de protection. Parallèlement, de nouvelles formes et méthodes de travail vont se mettre en place impactant les conditions, habitudes et procédures actuelles. Une nouvelle fois, nous travaillerons tous ensemble pour avancer encore et toujours dans l'amélioration de nos activités.

Le caractère d'intérêt général dont bénéficie désormais l'ATMP de La Loire montre la reconnaissance de son professionnalisme et de son implication, au travers des résultats des évaluations successives.

Une fois la page de cette situation tournée, une réflexion devra être menée afin de mobiliser de nouveau l'ensemble des salariés et administrateurs pour continuer à alimenter les différents plans d'action au bénéfice que ce soit des majeurs protégés et des salariés.

Nous devons veiller au suivi et à la bonne adéquation des procédures et modes opératoires mis en place dans le cadre de l'évolution de l'Association.

Annexes

- Annexe 1 : L'autorisation de fonctionnement.
- Annexe 2 : Arrêté association intérêt générale.
- Annexe 3 : Le questionnaire de satisfaction.
- Annexe 4 : le plan d'action « Management/Gouvernance, Majeur Protégé, Projet de service, Evaluation externe ».



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA LOIRE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE
DE LA COHESION SOCIALE
DE LA LOIRE
SERVICE EGALITE DES CHANCES

Saint Etienne, le

- 1 OCT. 2010

Affaire suivie par : Joëlle COLOMB
Courriel : joelle.colomb@loire.gouv.fr
TEL : 04 77 80 81 65

ARRÊTÉ

**portant autorisation de création d'un service mandataire judiciaire
à la protection des majeurs au profit de
l'association ATMP, association tutélaire des majeurs protégés**

**Le Préfet de la Loire
Chevalier de la Légion d'honneur**

VU le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L. 313-1 à L. 313-9 et R. 313-1 à R. 313-10 ;

VU la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, notamment son article 44 ;

VU le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes en date du 11 mars 2010 ;

VU le dossier déclaré complet le 2 mars 2010 présenté par l'association ATMP, association tutélaire des majeurs protégés, tendant à la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé à Saint Etienne, 2, rue Barthélémy Ramier, destinée à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ;

VU l'arrêté n° 2009-039 du 20 février 2009 fixant la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs ;

VU l'avis favorable émis par le comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale lors de sa séance du 30 avril 2010 ;

VU l'avis favorable en date du 1er septembre 2010 du procureur de la République près le tribunal de grande instance de Saint Etienne ;

CONSIDERANT que le service des tutelles de l'association ATMP, association tutélaire des majeurs protégés a été créé le 27 février 1974 ; qu'il est implanté sur les arrondissements de Saint

Etienne, Montbrison et Roanne ; que les bureaux de Roanne et de Montbrison seront mutualisés avec ceux de L'AIMV, Agir-innover-mieux vivre ; qu'il compte 12 professionnels dont 7 délégués ; qu'il exerce aujourd'hui 362 mesures ; que l'évolution envisagée est de 30 dossiers par an dans la limite de 70 dossiers par délégué ;

CONSIDERANT que le projet est compatible avec le schéma des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région Rhône-Alpes, satisfait aux règles d'organisation et de fonctionnement prévues par le code de l'action sociale et des familles et la prévision de démarches d'évaluation et de systèmes d'information prévus par ce même code, présente un coût de fonctionnement qui n'est pas hors de proportion avec le service rendu ou les coûts des services fournissant des prestations comparables et présente un coût de fonctionnement en année pleine qui est compatible avec le montant des dotations mentionnées aux articles L. 313.8 et/ou L. 314.3 et/ou L. 314-4 du code de l'action sociale et des familles au titre de l'exercice 2010 ;

SUR PROPOSITION de la direction départementale de la cohésion sociale,

ARRETE

Article 1^{er} : L'autorisation visée à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles est accordée à l'association ATMP, association tutélaire des majeurs protégés, pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé à Saint Etienne, 2, rue Barthélémy Ramier, destiné à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Article 2 : Cette autorisation est délivrée pour 15 ans.

Son renouvellement sera subordonné aux résultats de l'évaluation externe mentionnée à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles, dans les conditions prévues par l'article L. 313-5 du même code.

Article 3 : Conformément aux dispositions de l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles, la présente autorisation est caduque si elle n'a pas reçu un commencement d'exécution dans un délai de 3 ans suivant sa notification.

Article 4 : La mise en œuvre de la présente autorisation est subordonnée au résultat de la visite de conformité mentionnée à l'article L. 313-6 du code de l'action sociale et des familles dont les conditions de mise en œuvre sont prévues par les articles D. 313-11 à D. 313-14 du même code.

Article 5 : Tout changement important dans l'activité, l'installation, l'organisation, la direction ou le fonctionnement de l'établissement par rapport aux caractéristiques prises en considération pour son autorisation devra être porté à la connaissance de l'autorité compétente selon l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles. L'autorisation ne peut être cédée sans l'accord de l'autorité compétente concernée.

Article 6 : Ce service est répertorié dans le Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS) de la façon suivante :

Entité juridique :

N° FINESS : 42 001 280 9

Code statut juridique : 60

Entité Etablissement :

N° FINESS : 42 001 281 7

Code catégorie : 345

Article 7 : Dans les deux mois de sa notification ou de sa publication, le présent arrêté peut faire l'objet soit d'un recours gracieux devant le préfet, soit d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Lyon, Palais des juridictions administratives, 184, rue Duguesclin, 69433 Lyon cedex 03.

Article 8 : Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture du département et Monsieur le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale de la Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié au demandeur et publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du département de la Loire.

Le préfet,

- 1 OCT. 2018



Pierre SOUBELET

18 DEC 2018 18 DEC 2018



PRÉFET DE LA LOIRE

Préfecture
Direction de la citoyenneté et de la légalité
Bureau des élections et de la réglementation générale

Saint-Etienne, le 13 DEC. 2018

Affaire suivie par : bureau des associations
téléphone : 04.77.48.47.64
télécopie : 04.77.48.47.53
courriel : pref-associations@loire.gouv.fr

Monsieur le président,

Par courrier du 29 août 2018, reçu en préfecture, le 3 septembre 2018, vous demandez la reconnaissance du caractère d'intérêt général au titre du b de l'article 200 du CGI pour « l'association tutélaire des majeurs protégés de la Loire » dont vous assurez la présidence.

Après un examen attentif de votre demande, je constate que l'association réunit les conditions requises par la loi et la réglementation pour être qualifiée d'intérêt général.

La présente décision a une durée de cinq ans, à moins que des éléments nouveaux m'amènent à constater que l'association ne remplit plus les conditions exigées.

Veillez agréer, Monsieur le président, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le préfet
et par délégation
Le secrétaire général

Gérard LACROIX

Monsieur Philippe VIGANT
Président de l'association
« l'association tutélaire des majeurs protégés
de la Loire »
2 rue Barthélémy Ramier
42100 Saint-Etienne

	Enquête de satisfaction	Service(s)	Accueil
		Site(s)	Tous

A quel site de l'ATMP êtes-vous rattaché ?

- Saint Etienne
 Roanne
 Montbrison

Comment répondez-vous à ce questionnaire ?

- Seul
 Accompagné

Vivez-vous :

- A domicile
 En établissement

					Sans avis
L'accueil					
 Pouvez-vous joindre facilement l'accueil téléphonique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 L'accueil répond-il à vos questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Obtenez-vous la personne demandée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Avez-vous la possibilité de laisser un message ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Que pensez-vous des horaires d'ouverture de l'accueil physique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Que pensez-vous des conditions d'accueil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'exercice de la mesure					Sans avis
 Que pensez-vous de la fréquence des rencontres avec le délégué ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Êtes-vous satisfait de la confidentialité des échanges ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Que pensez-vous de la gestion de vos comptes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Que pensez-vous de l'écoute et de la prise en compte de vos demandes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Êtes-vous satisfait des délais pour donner une réponse ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 En cas de mécontentement, obtenez-vous une réponse à vos réclamations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En général					Sans avis
Êtes-vous satisfait de l'ATMP ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GOUV/IND/Questionnaire de satisfaction/DOC/01/V2
Date d'application : 10/02/2020

Page 1/1

Liste des actions clôturées

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x			Suivi de la mesure	Revoir les modalités de gestion et de suivi des demandes des majeurs protégés via le logiciel en place (Tutelle Suite)			Fin 2017		T
	x		x	Participation du MP	Définir les modalités de participation du MP au fonctionnement du service, à la gestion de sa mesure et les formaliser			Fin 2020	Le 18/03/19 : Prochaine enquête en 2019. Des boîtes à idées seront mises en place sur les différents sites.. Les enquêtes de satisfaction et les DIPM permettent de prendre en compte les avis des majeurs protégés dans le fonctionnement.	T
	x			Participation du MP	Rédiger une procédure de gestion des enquêtes de satisfaction			Fin juin 2018		T
	x			Participation du MP	Rédiger un questionnaire de satisfaction			Fin sept. 14		T
	x		x	Participation du MP	Mettre en œuvre les enquêtes de satisfaction. Une enquête sera réalisée tous les 2 ans pour les partenaires et les majeurs. L'envoi se fera par mail pour les partenaires (envoi d'un lien par mail) Pour les majeurs, c'est un stagiaire qui réalisera les enquêtes par téléphone ou sur site			Fin Janv. 15		T
	x			Participation du MP	Définir un outil de recueil des enquêtes			Mi-fév. 15		T
	x			Actes personnel et actes de santé	Rédiger une instruction hospitalisation sous contrainte du MP			Fin 2019	Le 10/12/14 : Point jugé prioritaire par le COPIL. REPORT Le 31/12/2019 : Analyse que ces situations doivent se réfléchir au cas par cas et en équipe, surtout dans le cadre de la Loi du 23/03/2019 d'augmentation des droits des personnes protégées	T
	x			Actes personnel et actes de santé	Rédiger un document en cas de demande d'autorisation d'opérer			Fin mars 14		T
	x			Actes personnel et actes de santé	Rédiger une instruction en cas de refus de soins par le MP			Fin 2019	Le 10/12/14 : Point jugé prioritaire par le COPIL. REPORT Le 31/12/2019 : Analyse que ces situations doivent se réfléchir au cas par cas et en équipe, surtout dans le cadre de la Loi du 23/03/2019 d'augmentation des droits des personnes protégées. Action clôturée.	T
	x			Circulation de l'information	Rédiger une instruction définissant l'organisation du dossier du MP			Fin 2013		T
	x			Circulation de l'information	Mener une réflexion sur la confidentialité des informations concernant le MP en interne et en externe			Fin 2017		T
	x			Circulation de l'information	Revoir les modalités de réalisation de l'archivage			Fin mars 15		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x			Ouverture de la mesure	Mettre à jour la procédure ouverture de la mesure			Fin juin 14		T
	x			Ouverture de la mesure	Mettre en place un indicateur de suivi du délai de prise en charge de la mesure			Fin 2017		T
	x			Ouverture de la mesure	Rédiger un courrier type pour confirmer le 1 ^{er} rendez vous			Fin juin 14		T
	x			DIPM	Rédiger la procédure d'élaboration du DIPM : rédaction, remise, modification, avenant		Groupe de travail	Fin 2019	Le 17/06/19 : Reste la mise en forme et la validation. Le 18/11/2019 : Les docs (DIPM, procédure et avenant) sont en cours de validation par la direction. 10/12/2019 : VALIDE APPLICATION A PARTIR DU 01/01/2020.	T
	x			DIPM	Mettre en place un indicateur de suivi pour la remise du DIPM			Fin 2017		T
	x	x	x	DIPM	Revoir et éventuellement réactualiser le document DIPM : le rendre plus lisible et plus pratique Rajouter dans le DIPM, la liste des partenaires afin de positionner le MP au cœur du dispositif P10/17. Il faudrait rajouter un cadre vierge dans lequel le mandataire préciserait les partenaires qui gravitent autour du Majeur protégé.		Groupe de travail	Fin 2019	Le 17/06/19 : fait . 8 pages au total. Reste la mise en forme et la validation. Le 18/11/2019 : Les docs (DIPM, procédure et avenant) sont en cours de validation par la direction. 10/12/2019 : VALIDE APPLICATION A PARTIR DU 01/01/2020.	T
	x			DIPM	Permettre aux DPM de pouvoir communiquer une estimation de la participation financière du MP dans les 3 mois suivant l'ouverture de la mesure			Fin 2014		T
	x			DIPM	Informersensibiliser les délégués sur la réalisation et au renouvellement du DIPM : lecture de la procédure en réunion de délégués			Fin 2019	Le 17/06/2019 : Objectif : démarrage au 1er janvier 2020. Le 18/11/2019 : Réunion déléguées prévue mi décembre . 10/12/2019 : VALIDE APPLICATION A PARTIR DU 01/01/2020.	T
	x			Suivi de la mesure	Mettre en place un suivi des indicateurs relatifs aux rencontres avec le MP Mettre en place un outil d'alerte en cas d'absence de relation avec le MP			Fin 2017		T
	x			Suivi de la mesure	Rédiger une procédure pour les rencontres avec le MP			Fin Janv. 15		T
	x			Suivi de la mesure	Définir le moyen d'information du MP quant à la désignation du délégué suppléant			Fin mars 13		T
	x			Suivi de la mesure	Développer l MANAGER afin de permettre la traçabilité des faits marquants			Fin oct. 14		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Définir la procédure de règlement des factures du Majeur protégé			Fin juin 16		T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Définir et formaliser les modalités de gestion du coffre et la remise de l'argent au MP			Fin 2017		T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Définir et formaliser les modalités de remise d'argent liquide au MP. Assurer un suivi des requêtes liées aux demandes d'argent			Fin 2017		T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Faire un comparatif entre les différents établissements bancaire de leur prestation / au MP			Fin 2015		T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Rédiger la procédure de contrôle des comptes courants des MP par la Commission financière			Fin 2019	Le 07/12/17 : Un administrateur travaille actuellement sur cette action. Une mise à jour de tutelle suite semble nécessaire. Le contrôle se fait d'une année sur l'autre et porte sur les gros écarts.(extraction d'ASTEL et transfert sur tutelle suite) Le 18/03/19 : le fait lors des CRG une fois par an, regarde les gros écarts, mais de contrôle individuel (long et lourd) Il faudrait un contrôle par échantillonnage. Le 18/11/2019 : impossible à mettre en place du fait de manque de moyen. Action cloturée	T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Définir les modalités de remise de l'excédent des ressources au MP			Fin 2015		T
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Rédiger un outil de vérification des assurances sa			Fin juin 14		T
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Mettre en place et définir les modalités de suivi d'un indicateur pour s'assurer du respect du délai de remise de l'inventaire + indicateur volumétrique			Fin 2017		T
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Mettre en place une traçabilité des procédures juridique achevées			Fin 2014		T
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Mettre en place des outils et/ou des personnes ressources en cas de situation juridique complexe			Fin juin 13		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Rédiger les modalités de suivi des baux ruraux et des loyers			2020	Le 19/06/13 : Il serait intéressant de définir un partenaire ressource Le 18/03/19 : il faudrait uniquement les grandes lignes : qui consulter et quand ? combien de temps durent les baux, quand les dénoncer ? REPORT Le 31/12/2020 : action cloturée. Consignes de faire gérer la gestion locative par des syndics.	T
	x			Logement hébergement	Rédiger une procédure en cas de déménagement /emménagement			?	Le 27/09/17 : Action à réattribuer. Le 31/12/2020 : action cloturée. Procédure jugée non nécessaire.	T
	x			Logement hébergement	Décrire la démarche à suivre pour la mise aux normes d'un lieu de vie			Fin mars 15		T
	x			Logement hébergement	Elaborer un outil de suivi du lieu de vie du MP (propreté, sécurité, travaux, équipement...)			Fin mars 15		T
	x			Logement hébergement	Mettre en place un document permettant de faire ou de réactualiser un état des lieux			Fin 2016		T
	x			Accueil	Rédiger une procédure accueil du public			Fin sept. 14		T
	x			Accueil	Mettre à jours les horaires d'ouverture et de permanence téléphonique diffusés au MP			Fin 2013		T
	x			Accueil	Afficher la charte des droits et libertés de la personne protégée et le règlement de fonctionnement sur les 3 sites			Fin juin 14		T
	x			Accueil	Afficher les consignes de sécurité et le plan d'évacuation des locaux sur les 3 sites			Fin juin 14		T
	x			Accueil	Mettre en place un planning pour la salle d'accueil du siège			Fin juin 13		T
	x			fin de mesure	Rédiger une procédure en cas de transfert de mesure			Fin juil. 14		T
	x			fin de mesure	Définir le délai de traitement d'une fin de mesure et définir les modalités de suivi de cet indicateur .			Fin 2017		T
	x			fin de mesure	Définir un outil d'alerte pour sécuriser le renouvellement de la mesure et anticiper une possible caducité			Fin 2013		T
	x			fin de mesure	Rédiger une procédure d'accompagnement en mainlevée			Fin juil. 14		T
	x			fin de mesure	Elaborer un document permettant de recueillir les directives anticipées du MP			Fin sept.14		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x			fin de mesure	Rédiger une procédure en cas de décès du MP			Fin juil. 14		T
	x	x		Bienveillance / gestion des risques / réclamations	Définir la procédure de gestion des risques pour le M Définir la démarche à suivre par le service en cas de problème d'accès aux soins du MP . Créer un registre pour ces problèmes d'accès aux soins			?	Le 13/12/19 : Boite à idée à mettre en place. Le 18/03/19 : récupérer un modèle de cartographie Le 31/12/2019 : Analyse que ces situations doivent se réfléchir au cas par cas et en équipe, surtout dans le cadre de la Loi du 23/03/2019 d'augmentation des droits des personnes protégées. Action clôturée.	T
x				Projet de service	Définir les valeurs éthiques et déontologiques de l'ATMP et les communiquer aux salariés, aux bénévoles, et aux MP			Fin Juin 16		T
x				Projet de service	Actualiser le projet de service et définir les modalités de diffusion			Fin 2016		T
x				Rôle et responsabilité	Rédiger une procédure de l' accueil des nouveaux bénévoles + livret d'accueil + Charte bénévolat			Fin Juin 16		T
x				Rôle et responsabilité	Actualiser les fiches de mission associatives			Fin Juin 16		T
x				Rôle et responsabilité	Définir les missions, la composition le rythme des réunions des différentes instances de pilotage (CA, AG, Bureau, COPIL, commission...).			Fin 2016		T
x				Rôle et responsabilité	Actualiser le DUD des administrateurs			Fin Juin 16		T
x				Rôle et responsabilité	Actualiser les statuts et règlement associatif			Fin Juin 16		T
x				Le système qualité	Actualiser la politique qualité et définir les modalités de diffusion			Fin 2017		T
x				Le système qualité	Définir et formaliser, les instances de pilotage du système qualité			Fin Dec. 2012		T
x				Le système qualité	Réactualiser le manuel qualité			Fin 2020	Le 23/06/16 : sera mise à jour : Il sera simplifié et la partie indicateur y sera intégrée. Le 18/11/2019 : Report. Le 26/01/2021 : Jugé non adapté à la taille de notre structure. Action clôturée.	T
x				Le système qualité	Rédiger la procédure de gestion documentaire			Fin Janv. 2013		T
x				Le système qualité	Définir et formaliser les modalités de réalisation des évaluations internes			Fin 2015		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
x				Le système qualité	Définir les indicateurs de suivi du majeur protégé qui suit? Quel moyen? Quel rythme?			Fin 2017		T
x				Le système qualité	Définir la charte graphique des courriers ATMP			Fin Juin 2014		T
x				Ressources Humaines	Définir la politique ressources humaines et élaborer un plan mouvement RH			Fin 2018		T
x				Ressources Humaines	Mettre à jour le règlement intérieur (salarié)			Fin 2017		T
x				Ressources Humaines	Mettre à jour la charte informatique			Fin juin 19	Le 17/06/19 : sera prête fin juin puis envoyé pour codification Le 18/11/2019 : Est prête mais n'ets plus à jour du fait eds ordinateurs portables et du RGPD. Une phrase sera rajoutée pour ce qui concerne les portables, et ensuite diffusion avec la fiche de paie contre signature, en décembre 2019. Une nouvelle version sera diffusée lors de la mise en conformité avec le RGPD.	T
x			x	Ressources Humaines	Rédiger une procédure recrutement / Aborder le tutorat			Fin 2013		T
x				Ressources Humaines	Formaliser l' organisation du dossier salarié			Fin mars 2013		T
x				Ressources Humaines	Actualiser et/ ou rédiger les fiches de poste des salariés. Les remettre aux salariés			Fin juin 19	Le 17/06/2019 : seront finalisées fin juin et envoyées pour codification Diffusé le 01/09/19	T
x				Ressources Humaines	Définir un contrat de travail type et Diagnostiquer les contrats de travail existants			Fin 2013		T
x			x	Ressources Humaines	Réaliser le livret d'accueil des salariés			Fin 2019	Le 13/12/18 : Charte info à revoir pour intégrer les smartphones. Parler des problèmes liés aux réseaux sociaux Le 18/11/2019 : le livret est prêt. Il faut l'alléger. Une réunion entre [redacted] avant fin 2019	T
x			x	Ressources Humaines	Rédiger la procédure d'élaboration, de suivi et de diffusion du plan de formation Mettre en place un plan de formation avec un outil , un suivi et des catalogues mis à disposition et l'évaluation des formations			Fin 2020	Le 18/11/2019 [redacted] a eu un contact avec l'organisme de formation. Peut être qu'un fichier excel suffit au regard de la taille de l'équipe.	T
x				Ressources Humaines	Rédiger la démarche à suivre pour une demande d'autorisation d'absence auprès du directeur			Fin 2013		T
x				Ressources Humaines	Mettre en œuvre un suivi de l'absentéisme du salarié			Fin Juin 2013		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
x			x	Ressources Humaines	Réaliser le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ainsi qu'un plan de prévention des risques			Fin 2019	Le 17/06/19 : fait reste à codifier [redacted] fait le point avant fin d'année. (cf. remarques du compte rendu du 23/09/2019)	T
x				Ressources Humaines	Organiser l' élection du délégué du personnel et sa formation à l'exercice du mandat			Fin mars 2013		T
x				Ressources Humaines	Mettre à disposition des salariés les comptes rendus des réunions des délégués du personnel			Fin Juin 2013		T
x				Ressources Humaines	Former le personnel aux techniques d'écoute			Fin mars 2013		T
x				Ressources Humaines	Mettre à jour la procédure d' entretien professionnel du salarié et les outils associés			Fin Janv. 2013		T
x				Ressources Humaines	Réactualiser la procédure d'entretien d'évaluation pour y intégrer les entretiens prof. . Créer ou mettre à jour les supports d'entretien + un tableau de suivi			Fin 2019	Le 27/09/17 : Le président souhaite que cette action soit menée avant fin 2019 Le 18/11/2019 : idée pour optimiser le temps et grouper les entretiens et de faire un support unique [redacted] les entretiens professionnel et [redacted] fait les entretiens d'évaluation.	T
x				Ressources Humaines	Réaliser les entretiens d'évaluation et professionnels			Fin 2016		T
x				Organisation collective	Définir le plan de coordination			Fin 2017		T
x				Organisation collective	Organiser et assurer la diffusion des comptes rendus des différentes réunions auprès du personnel et mettre en place une traçabilité des réunions			Fin Juin 2013		T
x				Organisation collective	Mettre en place un calendrier des différentes réunions (service, réunion qualité...)			Fin Sept. 2013		T
x				Organisation collective	Formaliser les règles d'utilisation des véhicules du service			Fin juin 2013		T
x				Organisation collective	Mettre en place un tableau de suivi des véhicules de service			Fin 2013		T
x				Organisation collective	Mettre en place un tableau de suivi des contrats avec une fréquence de révision (Assurances, copieur..)			Fin 2016		T
x				Organisation collective	Optimiser les moyens et outils mis à disposition des salariés . ex : augmenter le nombre de ligne téléphonique à Roanne, mettre en place des ordinateurs pour les visites à domicile.....			Fin 2015		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
x				Ressources financières	Formaliser les pratiques comptables	[REDACTED]		Fin 2020	comptabilité. Le 31/12/2019 : Intégrées dans la fiche de poste. Action cloturée.	T
x				Ressources financières	Ecrire la procédure achat	[REDACTED]		Fin juin 2018		T
x				Ressources financières	Mettre en place une comptabilité analytique et élaborer un tableau de suivi des différents postes de dépense liés à l'activité du service assurance, téléphone,)	[REDACTED] lt		Fin 2018		T
x				Ressources financières	Mettre en place un suivi des emprunts	[REDACTED]		Fin mars 2013		T
x				Assurances	Elaborer un outil de suivi des sinistres	[REDACTED]		Fin 2013		T
x				Assurances	Informier le personnel de leur responsabilité en matière d'assurance professionnelle	[REDACTED]		Fin Juin 2013		T
x				Assurances	Organiser un contrôle annuel des permis de conduire	[REDACTED]		Fin Janv. 2013		T
x			x	Assurances	Réaliser un plan de suivi des assurances pour comparer les coûts et les garanties et réaliser une mise en concurrence périodique	[REDACTED]		?	Le 18/11/2019 : le tableau existe mais il n'y a pas de mise en concurrence périodique. Pas fait depuis 5 ou 6 ans. Le 31/12/2020 : Comparatif effectué en 2020.	T
x				Système d'information	Elaborer le schéma des composants informatiques	[REDACTED]		Fin 2020	Le 17/06/19 : [REDACTED] a pu avancer. Le 18/11/2019 : [REDACTED] n'était pas présent au CA de septembre 2019. C'est faire l'inventaire et lister les interactions entre les différents éléments. M. Renault le demande [REDACTED] le prestataire informatique. 27/01/2020 : Présentation du schéma des composants informatiques lors du Conseil d'Administration	T
x				Système d'information	Mettre à jour le DUD quant à la désignation d'un correspondant et d'un responsable informatique	[REDACTED]		Fin 2016		T
x				Système d'information	Elaborer un outil de suivi des différents droits d'accès du personnel aux logiciels informatiques par fonction,	[REDACTED]		Fin 2013		T
x				Système d'information	Rédiger une charte informatique	[REDACTED]		Fin 2013		T
x				Système d'information	Définir et formaliser les règles d'archivage et de destruction des différents documents relatifs aux MP	[REDACTED]		Fin Janv. 2013		T
x				Système d'information	Mettre en place un recueil et un suivi du fonctionnement des outils informatiques afin de permettre la traçabilité des bugs, des demandes d'amélioration ou d'évolution.	[REDACTED]		Fin Sept. 2013		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
x				Système d'information	Revoir les fonctionnalités du logiciel de suivi du MP (Tutelle Suite) pour les adapter aux exigences qualité			Fin 2017		T
x				Système d'information	Mettre en place le RGPD (mutualisation) et définir un DPO			Fin 2020	Le 17/06/2019 Un organisme a été choisi, 1500€ pour la mise en place. Le 18/11/2019 : CA en décembre pour validation du DPO. Ce sera certainement [REDACTED]. Une fois cette validation faite, il faut [REDACTED] sur le site de la CNIL.	T
x				Hygiène et sécurité	Mettre en place la signalétique interne pour les commodités dans les différentes antennes.			Fin Janv. 2013		T
x				Hygiène et sécurité	Mettre en place un système d'alarme en cas de danger afin d'alerter les personnes compétentes (Téléalarme) sur les sites de Roanne et de Saint Etienne			Fin 2015		T
x				Hygiène et sécurité	Afficher le plan d'évacuation sur le site de Montbrison et de Roanne			Fin Juin 2013		T
x				Hygiène et sécurité	Sensibiliser les salariés à l'usage des extincteurs			Fin 2016		T
x				Hygiène et sécurité	Organiser des exercices d'évacuation et définir les consignes de sécurité en cas d'incendie			Fin 2017		T
x				Hygiène et sécurité	Mettre en place des systèmes de détection d'incendie			Fin 2015		T
x				Hygiène et sécurité	Réaliser des contrôles réguliers pour s'assurer du fonctionnement des détecteurs de fumée			Fin 2017		T
x				Hygiène et sécurité	Demander un contrôle de la médecine du travail afin de s'assurer que le service est conforme en matière d'hygiène et de sécurité.			Fin 2019	Le 18/03/19 : Roanne ok, reste saint Etienne et Montbrison. Le 18/11/2019 : le contrôle de la médecin du travail n'est pas une obligation. Le DUERP est la seule obligation. Décision de cloturer l'action	T
x				Hygiène et sécurité	Sécuriser les portes des agences de Montbrison et Roanne : ex gache électrique...			Fin 2016		T
x				Communication	Veiller au référencement du site de Montbrison sur les annuaires téléphoniques					T
x				Communication	Définir les modalités de communication de l'association en externe			Fin janv. 2015		T
x				Communication	Collecter les informations relatives au métier et les mettre à disposition des salariés			Fin 2014		T
x				Communication	Mettre une date d'application sur le règlement de fonctionnement pour MP			Fin Avril 2013		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
x				Communication	Mettre en place une instance de résolution de crise (cellule de vigilance) en cas d'événements indésirables et imprévus (stratégie de communication à adopter)			Fin 2015		T
		x		Les résultats de l'évaluation n'ont pas été diffusés auprès des usagers et des partenaires	Diffuser un flash info sur l'évaluation externe : points forts, points à améliorer sur le site internet.			2018	Le 28/01/2019 : Communication faite auprès des salariés et du CA. Le rapport sera mis sur le serveur.	T
		x		Constat d'un certain essoufflement : réinterroger le référentiel voir le refondre et l'étoffer en s'appuyant sur les besoins identifiés par les professionnels et en élargissant le champ des thématiques abordées	Réaliser des audits afin de voir si les procédures existantes sont cohérentes par rapport aux pratiques, si elles sont connues des salariés et appliquées.			Fin 2020	Le 26/01/2021 : réalisé dans le cadre de l'Evaluation interne	T
		x		Evaluer la qualité de l'accueil : • Définir les caractéristiques d'un accueil de qualité • Recueillir l'avis des majeurs sur l'accueil	Mettre en place un petit questionnaire de satisfaction (2 à 3 questions) sur l'accueil. Le mettre à disposition avec une urne sur les 3 sites			Fin 2020	Report : Enquêtes de satisfaction en 2020. Le 26/01/2021 : Enquêtes réalisées en 2020 dans le cadre de l'évaluation interne. Action clôturée.	T
		x		Evaluer la qualité de l'accueil : • Définir les caractéristiques d'un accueil de qualité • Recueillir l'avis des majeurs sur l'accueil	Réaliser des appels mystères. Faut-il impliquer les administrateurs dans cette action ?			Fin 2020	Report, à voir au prochain CA? Le 26/01/2021 : Non adapté et inefficace par rapport aux résultats de l'enquête de satisfaction. Action clôturée.	T
		x		Améliorer l'appropriation des RBPP de l'ANESM	Diffuser ou mettre à disposition des salariés la recommandation des bonnes pratiques spécifiques aux majeurs protégés + la synthèse			?	Le 28/01/2019 Les RBPP vont être mises à disposition sur le serveur Le 31/12/2020 : Mis en place.	T
		x		Améliorer l'espace d'accueil (pour les 3 antennes) en terme d'espace, de confort et de sécurité p8/17	Sur Roanne : déménagement pour fin fév 18. Un petit espace d'accueil est prévu Sur Montbrison : Des travaux sont en cours Sur le siège : Recherche de locaux en vu d'un déménagement en cours			2018		T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
		x		Améliorer le temps d'attente, la confidentialité et les suites réservées à chaque demande au niveau de l'accueil téléphonique de Saint-Etienne p8/17	Réfléchir à une réorganisation des lignes téléphoniques de l'ATMP. Etudier la possibilité de diriger les appels vers les assistantes tout en conservant le numéro de l'ATMP.			2018	Idee évoquée : décentraliser les appels sur les assistantes, et conserver le numéro général de l'ATMP pour les partenaires et autres. Les appels seraient pris par le 1/2 poste du matin, mais personne pour les après midi. CF. Projet de service	T
		x		L'accompagnement des MP handicapés psychiques ou souffrant de troubles psychiatriques constitue une difficulté pour la plupart des salariés	Prévoir des formations sur les spécificités de l'accompagnement et de l'accueil			2019	Le 28/01/2019 Une recherche de formation est en cours. Il faudrait prévoir une formation à chaque recrutement. Etait prévu puis annulé en 2018. Va être re-planifier en 2019. 2 formations ont eu lieu en 2019	T
		x	x	Le directeur est le seul cadre de l'ATMP (pas de continuité de la fonction de directeur) P9/17	Recruter un cadre intermédiaire			2019	Autorisation de recruter un cadre intermédiaire pour la partie prise en charge. Pour ce qui concerne l'aspect décisionnel, c'est le président qui prend la relève en cas de besoin. Il a finalement été décidé de créer les postes de Délégués Référents (promotion en interne) : 4 délégués référents répartis sur les 3 antennes	T
			x	Développer l'offre de service	Prendre en charge les Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)				Les MAJ sont comparables aux curatelles : même gestion mais pas le même public Il n'y a pas de grand intérêt à aller les chercher. Il faut être habilité, l'ATMP l'est. Elle est donc en mesure de prendre en charge une MAJ, si elle reçoit une. Pas d'action supplémentaire.>Action	T
			x	Développer l'offre de service	Prendre en charge le Mandat de Protection Futur * S'assurer que le CA valide cette orientation. * Rédiger une procédure de gestion des mandats de protection future : définir le coût de la surveillance, les modalités d'alerte et de surveillance. Définir comment se faire se faire connaître auprès des publics....			2020	Il s'agit d'un contrat à établi avec la personne qui prendra effet lorsqu'elle ne sera plus en capacité de gérer ses biens. Il y a une surveillance à assurer durant la période transitoire. Le coût de cette surveillance est à définir. Même réflexion que pour les MAJ Le 26/01/2021 : Poursuite de cette action de développement de service non adaptée. Décision se fera au cas par cas. Action clôturée.	T
			x	Maitrise de la croissance	Maintenir une Association à taille humaine en suivant une évolution en adéquation avec notre seuil de 850 mesures (659+(659*29/100)) Surveiller le nombre de mesure			2020	Actuellement 630 mesures. Encore une marge de 200 mesures. Surveillance annuelle p Le 28/01/2019 : 660 mesures au 20/01/19. Objectif atteint en 2019 Le 26/01/2021 : Organisation du Service a été faite depuis les dernières années en fonction de l'évolution du nombre de suivis (Postes de référents, recrutements de Délégués ...). Action clôturée..	T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
			x	Finaliser l'amélioration continue de la Qualité	Poursuivre l'intégration des professionnels dans la démarche Qualité : Mettre en place un COPIL opérationnel Mettre en place un Copil technique constitué d'un représentant par processus. Son rôle sera d'analyser les indicateurs et de suivre le splans d'actions. Une réunion en juin et une en décembre Mettre en place une instance stratégique au sein du CA (réunion en oct. et en janvier)			2020	Instance technique : 2 réunions COPIL opérationnel par an avec les responsables de processus Instance stratégique : présentation du tableau de bord au CA par l'assistante qualité Le 26/01/2021 : Organisation actée. Action clôturée.	T
			x	Finaliser l'amélioration continue de la Qualité	Activer le suivi des indicateurs : Mettre en place la saisie des indicateurs dans tutelle suite			2019	Encore 2 ou 3 semaines pour finaliser le développement de tutelle suite Le 28/01/2019 : L'outil est en place mais la saisie n'est pas finalisée.	T
			x	Consolidation de l'encadrement du Service	Améliorer les suivis des horaires, de l'absentéisme, des heures supplémentaires, des congés Rédiger une instruction sur les modalités de prise des congés et des heures supplémentaires		Fichier excel	2018	Le 28/01/2019 : note de service faite. >>Action clôturée	T
			x	Améliorer la communication interne	Structurer et planifier les réunions Assurer la rédaction et la diffusion des comptes rendus Améliorer la conduite de réunion et la diffusion des comptes rendus			2020	Aujourd'hui les réunions sont bien planifiées à l'avance. Le 28/01/2019 : Les réunions sont prévues sur l'année. Reste la synthèse à systématiser après chaque réunion. C'est le va et vient entre rédacteur et direction qui prend le plus de temps.	T
			x	Améliorer la communication interne	Veiller à l'inclusion des antennes dans chaque diffusion				Les comptes rendus sont bien diffusés à toutes les antenne	T
			x	Améliorer et sécuriser les environnements de travail	Veiller à la mise en place de box d'accueil, de double sanitaires, de sortie de secours sur l'ensemble des sites			2019	Le 28/01/2019 : Les assistantes gèrent les appels des délégués. Pour les doubles sanitaires : ok sur Roanne ; ok sur Montbrison ; ok sur Saint Etienne. Pour les sorties de secours : ok sur Roanne ; ok sur Montbrison ; ok sur Saint Etienne. Pour les boxes d'accueil : ok sur Roanne ; ok sur Montbrison ; ok sur Saint Etienne	T
			x	Unification des outils et méthodes de travail	Améliorer le système d'information pour unifier les moyens de travail : externalisation et poste nomade			2019	Poste nomade : Tous les salariés ont été dotés de téléphones portables et d'ordinateurs portables.	T
			x	Définir la nomenclature des moyens de travail	Etablir et évaluer la nomenclature des moyens matériels indispensable pour chaque salarié : bureau, armoire, ordinateur,			2020	Le 26/01/2021 : du fait de la mise en place du télétravail et des méthodes de travail, les outils indispensables sont un ordinateur portable et un téléphone portable. Tous les salariés en sont désormais munis. Action clôturée	T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
			x	Etre identifiable par les principaux partenaires (médical, accompagnement)	Inclure les principaux partenaires dans notre Assemblée Générale, et dans des rencontres multi-partenariales			2020	Le 28/01/2019 : Les maires, le Crédit Coopératif, les Préfets sont invités. Action à reporter car en 2020 l'Assemblée Générale n'a pu se faire en présentiel. Le 26/01/2021 : Poursuite d'invitations aux partenaires. Action cloturée	T
			x	Etre identifiable par les principaux partenaires (médical, accompagnement)	Communiquer sur les changements en interne auprès de nos partenariats			2020	Le 28/01/2019 : 1ère étape : lister les partenaires puis définir ce que l'on peut communiquer (exemple : déménagement sur Montbrison) Le 26/01/2021 : A communiquer : déménagement; changement dans la direction...	T
			x	Améliorer la communication externe	Relancer la rédaction du Bulletin d'information (Flash info)			2021	Le 28/01/2019 : Pas de moyen financier. Peut être 1 seule page. La commission communication et informatique pourrait s'en charger. Le 26/01/2021 : La refonte du site internet et sa mise à jour par un professionnel remplace le bulletin d'information trop difficile à actualiser. Action cloturée.	T
			x	Améliorer la communication externe	Améliorer le site internet			2019	Site internet refait	T
			x	Améliorer les espaces d'accueil	Aménager pour chaque antenne, d'un espace accueillant, sécurisé, accessible (Tram ou bus) et assurant la confidentialité nécessaire			2020	Le 28/01/2019 : Roanne : un petit espace d'accueil Montbrison : 1 petit espace Le 26/01/2021 : Les espaces ont été aménagés au maximum sur les 3 antennes	T
			x	Assurer la continuité de service	Réfléchir à une nouvelle organisation permettant de ne perdre aucun appel durant les ouvertures quotidiennes Faire schéma du cheminement des appels. Comptabiliser le nombre de messages sur le répondeur en une semaine.			2019	<u>Le 28/01/2019</u> : Consigne d'écouter le répondeur plus souvent. Les assistantes prennent leurs appels, donc moins d'appels sur le standard. Chaque assistante sur Saint Etienne est en charge des appels de ses délégués (ligne directe transmise aux partenaires et aux Majeurs Protégés)	T
			x	Assurer la continuité de service	Simplifier les plages d'ouvertures au public pour les personnes protégées (téléphonique, physique, carte des horaires)			2018	Fait en 2018 Ouverture tous les matins au public Les après midi sur rendez vous	T
			x	Les rencontres/contacts	Adapter la périodicité (régularité, à la demande) et le mode des rencontres aux souhaits (physique, téléphonique, mail) et à la situation des personnes protégées.			2019	<u>Le 28/01/2019</u> Des standards ont été mis en place. Mis en place via le DIPM	T
			x	Les rencontres/contacts	Préciser le standard à minima des visites et des rencontres			2019	<u>Le 28/01/2019</u> : Des standards ont été définis et ont été indiqués sur la procédure "Rencontre avec le Majeur Protégé".	T

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
			x	Les rencontres/contacts	Développer les moyens de communication avec le majeur protégé (par mails, SMS...)			2020	Le 28/01/2019 Ne pourrait on pas communiquer les adresses mails des délégués. Est ce que les cartes de visites des délégués sont remises aux majeurs ? Le 26/01/2021 : Fait en fonction des possibilités de communication des majeurs protégés	T
			x	Améliorer l'autonomie des Majeur protégé	Réfléchir sur l'opportunité de mettre en place des ateliers collectifs pour et avec les Majeurs protégés autour de thèmes prédéfinis (Gestion budgétaire, réalisation d'une déclaration de revenus ...)			2020	Le 26/01/2021 : Action abandonnée du fait du départ de l'initiateur.	T
			x	Améliorer le recrutement et l'intégration des salariés	Améliorer les délais de remplacement : Faire une étude sur les délais de remplacement et voir avec l'intérim.		Intérim	2020	Le 28/01/2019 : Sur juillet et aout 2018 recours à l'intérim : coût élevé. Etude sur 2018 pour connaître la réactivité sur les remplacements. Le 26/01/2021 : Délai de remplacement amélioré. Passation de secteur réalisé lorsque faisable. Système de l'Interim testé mais non satisfaisant.	T

Liste des actions en cours.

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x		x	Suivi de la mesure	Rédiger la procédure de continuité d'accompagnement en cas de changement de délégué, de secteur, transfert d'une mesure en interne...).			06/2021		
	x			Suivi de la mesure	Rédiger une procédure de transmission des rec			06/2021	Le 17/06/2019 : Il y a de moins en moins de requête à faire. On peut placer de l'argent sans faire de requête. Toutefois ceci demande de tout détailler dans le CRG. Le 18/11/2019 : Important au regard du turn over . REPORT	
	x			Suivi de la mesure	Rédiger une procédure en cas de renouvellement			06/2021	Le 17/06/2019 : non bien avancée. Il reste la mise en forme. Je transmets le document à l'AIMV pour codification Reprogrammer réunion avec délégués pour valider la procédure. REPORT	
	x			Gestion financière/ assurance / impôts	Définir la procédure de placement et de saisine de la commission financière			06/2021	Le 17/06/2019 : Sera proposé au CA du 17/06/19 puis codification. Le 18/11/2019 : Non proposé au CA de juin 2019. report de date. Le formulaire a été retravaillé. REPORT Le 27/01/2021 : Etude dans le cadre de la formation Management	
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Rédiger la procédure de réalisation et de mise à jour de l' inventaire			06/2021		
	x			Gestion juridique et patrimoniale	Rédiger une procédure de vente ou d'achat des			juin-21	Le 13/12/19 : Une ébauche de procédure vente. Procédure achat non démarrée Le 18/11/2019 : non avancée. REPORT	
	x			Bienveillance / gestion des risques / réclamations	Sensibiliser et former le personnel à la problématique de la maltraitance - Bienveillance			06/2021	Le 18/03/19 : pour la formation. Le 18/11/2019 : Report, important pour l'évaluation interne. Difficulté sur 2020 de programmer des formations. REPORT 26/01/2021 : A programmer en 2021 dans le cadre du plan de formation.	
	x			Bienveillance / gestion des risques / réclamations	Rédiger le protocole de signalement des cas de maltraitance Mettre en place une cellule de vigilance			06/2021	Le 13/12/18 : Il existe une fiche dans tutelle suite. Réception d'un mail par le directeur. L'outil doit être amélioré. REPORT 26/01/2021 : Décision d'inscription du suivi des Evénements Indésirables comme point permanent et systématique de l'ODJ des Conseils d'Administration	

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgmt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
	x	x		Bienveillance / gestion des risques / réclamations	Rédiger la procédure de gestion des réclamations Rédiger une procédure de gestion et de suivi des événements indésirables			06/2021	Le 18/03/19 : Outil en place pour les réclamations et pour les EI. Prochaine étape : analyse une à 2 fois par an en COPIL du CA. Le 18/11/2019 : l'outil n'est pas exceptionnel mais peut suffire (des fiches spéciales ont été créées dans tutelle suite). 26/01/2021 : Décision d'inscription du suivi des Evénements Indésirables comme point permanent et systématique de l'ODJ des Conseils d'Administration	
x				Le système qualité	Définir la procédure de gestion des actions correctives et préventives et d'amélioration			06/2021	18/03/2019 : Proposition de procédure et de fiche faite par REPORT	
x				Ressources Humaines	Rédiger une procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés et des stagiaires			06/2021	Le 18/11/2019 : changement de responsable REPORT	
x				Système d'information	Rédiger une procédure dégradée en cas de panne du système informatique			06/2021	Le 13/12/18 : tutelle suite n'est pas externalisé. Il faut définir la tolérance : combien de temps on peut assurer le service en cas de panne. Le 18/11/2019 : report et changement de responsable. 26/01/2021 : Revoir avec son analyse de la situation.	
		x		Les partenaires n'ont pas été associés à la démarche	Il faut cibler les partenaires (ex. juges) et voir quelles sont leurs attentes. L'objectif étant de définir avec eux quels sont les indicateurs susceptibles de les intéresser.			06/2021	Avant de mettre en œuvre cette action, il faut se laisser le temps de voir si nos indicateurs sont pertinents Le 28/01/2019 Inviter les partenaires à la prochaine Evaluation interne 31/12/2020 : Identification des partenaires en cours (échéance 06/2021) pour réaliser une enquête Partenaires en 2022, (Visée : évaluation externe)	
		x		Constat d'un certain essoufflement : réinterroger le référentiel voir le refondre et l'étoffer en s'appuyant sur les besoins identifiés par les professionnels et en élargissant le champ des thématiques abordées	Responsabiliser les salariés : nommer un responsable par processus (Accueil, ouverture de la mesure, vie de la mesure, clôture de la mesure, bienveillance). Le COPIL (réunion technique qualité) composé, des responsables de processus, de la direction et de l'assistante qualité (soit 6 personnes) aurait pour objectif d'analyser les indicateurs et les plans d'actions en cours. (2 réunions par an)			06/2021	La démarche qualité au sein de l'ATMP a mobilisé tous les salariés d'où l'essoufflement constaté lors de l'évaluation externe Le 26/01/2021 : Réunion d'information à programmer par le/la futur(e) Chargé(e) de la Qualité	
		x		Améliorer l'appropriation des RBPP de l'ANESM	Au niveau du COPIL qualité opérationnel prendre connaissance des différentes recommandations et les aborder lors des réunions (Un compte rendu devra être formalisé). S'assurer que les procédures existantes sont conformes à ces recommandations.			06/2021	Le 26/01/2021 : objectif du/de la futur(e) Chargé(e) de la Qualité	

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
		x		Les documents utilisés ne sont pas compréhensibles par certains MP (travail d'adaptation à réaliser)	Il faudrait recueillir l'avis des majeurs sur la qualité des documents remis. Pour ceci il faudrait rajouter une question à ce sujet dans le questionnaire de satisfaction.			06/2021	Le DIPM va être revu car police trop petite Le livret d'accueil a été bien simplifié (aéré, pictogramme...) Le 28/01/2019 Prochaine enquête en 2020. La question va être rajoutée A voir en lien avec les enquêtes de satisfaction Le 26/01/2021 : Adapatation et mise à jour du Livret à opérer (Police, facturation ...)	
			x	Développer l'offre de service	Etendre le Service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux (SISTF) sur l'ensemble du territoire Attendre le positionnement de la DDCS. Si un appel à projet est réalisé, l'ATMP se positionnera dessus			06/2021	Projet de la DDCS de mutualiser toutes les associations pour développer ce service. Le 28/01/2019 : C'est l'UDAF qui a été retenue suite à l'appel à projet de la DDCS en 2018. Il y aura certainement un autre appel. Ceci est fait de manière ponctuelle à Roanne mais plus difficile sur St Etienne. Le 26/01/2021 : Solliciter la DDCS sur un possible projet ed mutualisation inter-service MJPM dan sla Loire dans le futur.	
			x	Maintien d'un CA efficient	Veiller à un nombre d'Administrateurs constant Assurer l'apport de compétence spécifique (médical, social, juridique) Recruter des administrateurs spécialisés dans les domaines : social, médicale et juridique			06/2021	Actuellement il y a 6 administrateurs avec le président d'honneur. L'objectif est 10 administrateurs Il manque une personne qui ait des connaissances médicales sociales et juridique. Le 28/09/2019 : 6 administrateurs dont le président d'honneur. Une relance des cotisations est à faire. Assemblée générale de France Bénévolat en en février 19. Le 26/01/2021 : Avec le décès de notre Président d'honneur, l'ATMP se retrouve à 5 administrateurs. Relance des cotisations adhérents et évocation au prochain CA.	
			x	Veiller à un nombre d'adhérents significatif	Utiliser un outil informatique pour gérer les adhérents Utiliser les nouveaux outils de communication pour échanger avec les adhérents Rechercher un outil qui permette de gérer et de suivre les adhérents. Cet outil devra proposer des envoies de mail et de SMS Recenser et entrer les adhérents dans l'outil informatique.			06/2021	Les adhérents peuvent participer à l'AG et paient une adhésion. Il faudrait demander aux juges, si un majeur peut être adhérent ? Le 28/09/2019 : ie-club est un logiciel gratuit créé pour gérer les équipes de sport. Il va être présenté à l'AG 2019 (mi-mai). L'objectif est de l'utiliser pour la gestion des adhérents. Le 26/01/2021 : Revoir avec [redacted] [redacted] [redacted] confiés les éléments de gestion du logiciel et faire un point au prochain CA.	
			x	Finaliser l'amélioration continue de la Qualité	Inclure des Majeurs protégés aux instances de l'Association			06/2021	Le 28/01/2019 : Créer un groupe de parole avec des thèmes précis. Y inclure des majeurs, 1 ou 2 salariés, 1 administrateur Le 26/01/2021 : Point à aborder au prochain CA	
			x	Améliorer la communication externe	Développer la participation à des colloques, réunions, Assemblées Générales ... Recenser les réunions		Chargé de la Qualité	06/2021	Le 26/01/2021 : A évoquer au prochain CA	

Plan d'actions Qualité ATMP

Gouv/ Mgnt	MP	Eval Ext	Projet service	Thème / Objectif	Actions	Responsable	Moyen	Échéance	Suivi	Terminé
			x	La cartographie des risques	Structurer une instance, un outil et assurer un reporting au COPIL des réclamations et événements indésirables			06/2021	Le 26/01/2021 : Décision d'inscription du suivi des Evénements Indésirables comme point permanent et systématique de l'ODJ des Conseils d'Administration	

