Projet de Service 2017-2022

Cécile
Patricia
Mireille
VERONIQUE
Marilyne
Christophe
Justine
Mélanie
Stéphanie
Béatrice
Paula
FLORENCE
Florence
Emilie
Solenne PITRE
Virginie
Joëlle
CAMILLE
FATIA
Pauline
Julie
Elodie
Claire
Joanna
Florence
Anne-Marie
Sebastien
Isabelle
Véronique
Magali
Lucie
Véronique
PAULINE
PERRINE
Christelle
Nathalie
Nadine
Gaëlle
Alexandra
Delphine
VALERIE
Betty
Aurélie
Thulan
Gilles
CHANTAL
Florence
Laure R.
Mireille
Séverine
Anne-Charlotte
LAURE
Audrey
Julie
Stéphanie
EMILIE
Aude
Hélène
Céline

I. INTRODUCTION : ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Département de l'AIN (A.T.M.P. 01) est engagée, depuis fin 2002, dans une action de « Modernisation de l'Organisation du Travail et d'Evolution des Compétences » (M.O.T.E.C.), afin d'améliorer en permanence le service dû aux personnes bénéficiaires d'une mesure de protection.
Cette dynamique s'apparente à une démarche qualité. Elle permet de répondre au mieux aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées, tout en respectant la demande des Juges des Tutelles, du financeur et des nombreux partenaires.
En cela, elle est l'exact pendant de l'évaluation instaurée par la loi 2002-2, qui s'impose à tous les établissements sanitaires et sociaux. Elle ne la remplace pas pour autant, mais la complète d'un regard tiers. L'évaluation interne a été réalisée en juillet 2015 et l'évaluation externe en juin 2017. Ces 2 approches participent de l'écriture de ce projet de service.
Avec quelques années d'avance, l'ATMP de l'AIN a donc engagé un processus constant d'évaluation, interne et externe, de ses méthodes, avec pour ambition d'améliorer sans relâche la prestation de service de l'ensemble de ses salariés.
Dispositif vivant et évolutif, la démarche qualité a amené l'établissement à solliciter et obtenir sa certification à la norme ISO 9001. Le renouvellement de cette certification se fait par le biais d'audits externes régulièrement missionnés par notre organisme de contrôle.
Par ailleurs, l'environnement toujours en mouvement, et la loi de 2007 portant réforme de la protection judiciaire des majeurs, modifient considérablement l'approche des mesures de protection et des personnes protégées.
L'ATMP s'est mobilisée très rapidement grâce à sa démarche qualité pour répondre à cet enjeu.
L'ATMP s'est engagée dans un programme de formation ambitieux. Elle a signé pour cela une convention avec UNIFAF dans lequel l'engagement de l'association dépasse chaque année le minimum légal de pourcentage de budget dédié à la formation. Le plan de formation annuel permet de former continuellement les salariés.
Tous les professionnels mandataires sont formés dès leur embauche et, dans le délai légal de deux ans, acquièrent le Certificat National de Compétences (CNC), indispensable à l'exercice du métier de mandataire judiciaire.
Des formations sur l'accueil du public sont régulièrement suivies depuis 2012 afin de sensibiliser tous les salariés à la question de la qualité de notre accueil, et aux modalités de réponse auprès d'un public parfois insatisfait par nos réponses nécessairement cadrantes et qui peuvent susciter de l'agressivité.
Cette même loi a reclassé notre établissement en structure médico-sociale, nous faisant ainsi dépendre de la loi 2002-2 s'appliquant à tous les établissements de ce type. Cela nous a amenés à retravailler notre approche du travail d'accompagnement avec les équipes.
Le présent projet de service a ainsi été élaboré avec l'ensemble des salariés qui y ont travaillé par groupes fonctionnels en se basant sur la charte de bientraitance écrite par des professionnels quelques mois plus tôt.
La participation des usagers est une préoccupation partagée par tous au sein de l'établissement. Des groupes d'expression, auxquels les usagers sont conviés, ont été mis en place sur chaque site depuis le mois de mai 2013. Ils ont ainsi participé à la relecture de la charte de bientraitance et ont également donné leur avis sur le présent projet d'établissement.
Le groupe de direction se forme régulièrement par des qualifications individuelles et des temps de formation collectives sur le management. Notre politique managériale s'est constituée et développée.
En outre, afin de renforcer la cohérence de notre dynamique d'intervention auprès des équipes, la Responsable Qualité a intégré l'équipe d'encadrement fin 2012. Le poste s'en trouve ainsi modifié, avec une approche transversale plus affirmée (animation de groupes de travail, étude et analyse d'organisation, …).

Notre objectif est poursuivre notre politique managériale par les axes suivants :

- Donner une vision de l'avenir de l'association, une direction dans laquelle nous inscrivons nos actions et donner ainsi un sens aux actions de terrain et aux décisions prises.
- Offrir de ce fait un avenir déterminé et rassurant pour les professionnels et faire baisser les inquiétudes dans un environnement économique et social troublé.
- Accompagner les professionnels dans leur activité en leur offrant un cadre de travail plus convivial et confortable.

L'action de prévention des risques psycho-sociaux lancée en 2014 en a été la première étape. Elle a permis de libérer la parole des salariés et de créer les conditions d'un dialogue social positif et constructif. Cette action s'est poursuivie par le biais du CSHCT.

L'amélioration des conditions de travail est l'une de nos priorités. Après le déménagement de Trévoux en 2012, dans des locaux vastes et clairs, l'agrandissement et la réorganisation des locaux de Bourg en 2012, nous avons pu finaliser le déménagement de nos antennes de Belley, en février 2015, et de Nantua en avril 2015. Cette politique s'est poursuivie avec la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques routiers, en lien avec nos partenaires du CHSCT. La prévention des RPS se pérennise par une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Au travers du projet de service, l'association manifeste son engagement à mettre en œuvre les moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation de ses objectifs, dans le respect du cadre financier et législatif qui lui sont assignés.

Le Président,
C. BOUVARD

Le Directeur,
C. CLERC

II. RESPECTER LA PERSONNE, SES CHOIX, SES LIBERTES, SES BESOINS ET SA VIE PRIVEE

A. ORGANISATION

Lors de l'instruction d'une nouvelle mesure, nous remettons à l'usager un livret d'accueil contenant des informations légales et particulièrement la charte des droits et libertés ainsi que la charte de bientraitance. Cette obligation à laquelle nous répondons permet également d'engager un dialogue avec l'usager sur sa mesure de protection.
Nous envisageons notre intervention en complément et en cohérence avec les acteurs partenaires et les proches.
A l'interne, nous partageons nos pratiques professionnelles entre tous les corps de métier qui composent notre organisation : mandataires, assistantes, juristes, comptables, encadrement et direction.
Nous associons autant que faire se peut l'usager à toutes les démarches le concernant afin qu'il se sente acteur de sa mesure et que cela participe à son autonomie.
Selon chaque usager nous adaptons l'organisation des rencontres afin de respecter son mode de vie et ses souhaits.
Notre objectif est d'établir un lien de confiance avec l'usager afin que le travail réalisé ensemble porte ses fruits. Toutefois la contrainte inhérente au mandat de protection judiciaire peut interférer dans cette relation.
Nous avons le souci de retranscrire les informations nécessaires au suivi social pour faciliter la continuité de service durant les absences du mandataire en charge de l'usager.

B. QUALITE

Notre qualité de service prend sens dans l'envoi du livret d'accueil à l'ouverture de la mesure.
Elle réside également dans la transmission aux partenaires et proches des informations strictement nécessaires. Il ne s'agit pas de tout dire mais de partager les informations nécessaires à un accompagnement cohérent. L'usager est prévenu de cette transmission.
Notre souci de la qualité d'accompagnement passe également par une vigilance à éviter notre subjectivité dans la prise de décision et l'accompagnement de l'usager.
Pour notre association, l'usager est et doit être co-acteur de sa mesure. Sa participation est donc un prérequis. Nous ne faisons pas à la place mais nous faisons avec.
Notre volonté de qualité de la prise en charge passe aussi par le temps accordé à la rencontre et au respect de la parole donnée à l'usager. Dire ce que je fais, faire ce que je dis.
Un accompagnement social se comprend pour nous en tenant compte du rythme de vie de l'usager et en prenant en compte ses capacités.
Enfin, nous nous engageons à ne retranscrire dans nos écrits professionnels que ce que nous ne pouvons dire à l'usager.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous nous engageons à la lecture systématique avec l'‘usager du livret d'accueil qui lui a été adressé à l'ouverture de la mesure.
Nous voulons améliorer encore notre prestation en mettant à disposition de l'usager les documents reçus ou envoyés et en le tenant informé des démarches effectuées.
Notre objectif est de ne jamais perdre de vue les potentialités de l'usager et pour cela toujours tendre vers son autonomie.
Nous prenons l'engagement de former régulièrement les salariés aux écrits professionnels.

III. ETRE A L'ECOUTE, DISPONIBLE et BIENVEILLANT

A. ORGANISATION

Notre association conduit une mission d'ordre public. Nos locaux, accessibles et accueillants sont ouverts au public tous les jours. Cet accueil recouvre également notre standard téléphonique et des rencontres régulières auprès des usagers.
L'ensemble de nos services, juristes, comptables, mandataires, accueil, encadrement et direction sont disponibles pour l'usager.
Nous mettons en œuvre un accompagnement adapté à chaque situation dans le respect du cadre légal de la mesure de protection. Cette souplesse est indispensable à la prise en compte de l'individu dans ses particularités.

B. QUALITE

Nous proposons une nouvelle date de rencontre à la fin de chaque rendez-vous avec l'usager afin de le rassurer.
L'accueil des usagers est organisé et mis en œuvre par des agents dédiés à l'accueil. Des formations régulières sont mises en place pour former tout le personnel et particulièrement les agents d'accueil à l'accueil du public, à la gestion des situations complexes et également aux règles à tenir en cas d'incidents ou d'agression. Une procédure très claire a été mise en place permettant à tout salarié de savoir exactement comment se protéger et quelle procédure suivre pour être accompagné en cas d'incident grave.
Toutes les semaines tous les mandataires assurent plusieurs permanences téléphoniques connues des usagers. Nous répondons également dans le délai le plus court possible à toutes les questions qui nous sont posées par l'usager ou des partenaires.
Nous accompagnons l'usager à des rendez-vous selon son degré d'autonomie : audiences, Centres Médico-Psychologiques, Médecin, …
Les services ressources que sont la comptabilité et les juristes sont joignables par les usagers au téléphone.
Nous recevons des courriers d'insatisfaction soit d'usagers, de leur proches, de créanciers ou de partenaires. Nous nous engageons à répondre systématiquement et dans un délai d'un mois à toutes ces insatisfactions.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous avons pour objectif de mettre en œuvre un dispositif technique téléphonique permettant un accès plus direct des usagers vers les mandataires.
Nous promouvons une connaissance partagée des usagers par les assistantes, les comptables, les chefs de service, les juristes, la Direction et le Conseil d'Administration, gage d'amélioration de nos réponses et de l'évolution de notre organisation à leur service.
Nous mettons en place un plan d'amélioration de la confidentialité de nos bureaux de réception dans nos locaux.

IV. SOUTENIR STIMULER SOLLICITER LA PAROLE ET LA PARTICIPATION

A. ORGANISATION

Nous avons lancé en 2013 des rencontres avec les usagers qui le souhaitaient. Ces rencontres implantées sur chacune de nos antennes ont pris le nom de « groupes d'expression » (GE). Nous invitons les usagers à participer à des rencontres où nous traitons de divers sujets qui portent naturellement sur la mesure de protection et leurs droits. Nous maintenons ces GE à raison de 3 rencontres par an et par antenne. Nous prenons l'engagement de transporter les personnes qui ne disposent pas de moyen de transport. Nous poursuivons également les enquêtes de satisfaction auprès des usagers tous les 2 ans.
Nous procédons à l'actualisation annuelle du DIPM avec chaque usager. Ce dernier signe l'avenant au contrat et confirme ainsi sa participation effective à l'élaboration et la mise en œuvre des objectifs le concernant.
Pour les usagers qui résident en établissement nous participons aux réunions de projet afin de mettre en cohérence nos interventions respectives dans l'intérêt de l'usager.
Notre souci permanent est de stimuler et développer la participation et l'autonomie de l'usager.
Nous l'informons de ses droits généraux, des voies de recours et d'interpellation. Cela participe de sa position d'acteur au centre de sa prise en charge.

B. QUALITE

Notre démarche qualité passe par une réelle prise en compte de la parole des usagers en GE ainsi que dans les entretiens avec chacun d'eux.
Nous faisons l'évaluation du travail réalisé avec l'usager ce qui là encore lui permet d'être au cœur de sa mesure de protection. Nous faisons avec lui et non à sa place.
Nous mettons en cohérence le DIPM avec le projet de l'établissement où l'usager réside.
Nous affirmons fortement le droit à l'erreur de l'usager, qui comme tout un chacun peut se tromper, avoir des faiblesses et faire des erreurs.
Nous nous engageons à mettre en place une réponse individuelle à chaque insatisfaction, à chaque demande de l'usager.
Nous mettons en œuvre également des informations sur les droits des usagers auprès des partenaires.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous avons la volonté de mettre en œuvre des ateliers collectifs où nous travaillerons des questions de la vie pratique des usagers : le budget, calculer le prix d'un produit au kilo, comparer les prix, faire des économies, …
Nous avons pour ambition également de favoriser l'écriture du DIPM par l'usager lui-même avec une intervention la moins importante possible du professionnel.
Nous souhaitons enfin poursuivre l'adaptation de nos documents en langage facile à lire et à comprendre (FALC).

V. PROPOSER EN PERMANENCE UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE A LA PERSONNE ET A L'EVOLUTION DE SES POSSIBILITES

A. ORGANISATION

Nous proposons à chaque usager un éventail de modalités de rencontre avec des outils adaptés à chacun d'eux et un choix large de modes de paiement et de retrait d'argent selon ses besoins et ses possibilités de gestion.
A sa demande, nous remettons à l'usager tous les documents qui le concerne et qu'il souhaite conserver vers lui : compte rendu de gestion (CRG), Factures, Relevé de comptes, Budget, …
Nous l'informons de la possibilité que nous avons tant lui que nous de remettre en question la mesure à n'importe quel moment (hors révision).
Nous acceptons les critiques de l'usager et prenons en compte ses remarques. Nous acceptons également ses éventuels refus quand ils sont motivés.

B. QUALITE

Notre qualité d'intervention passe par notre engagement à prendre le temps d'expliquer les documents remis à l'usager.
Nous mettons tout en œuvre pour utiliser un vocabulaire, une posture, une intonation de voix adaptés à chacun d'entre eux.
Nous pouvons accéder à la demande de changement de mandataires en cas de difficultés relationnelles avérées avec le mandataire en charge de la mesure et après étude approfondie des causes de ces tensions.
Nous pensons légitime de laisser le choix à l'usager d'une décision quand cela est possible.
Le plan de formation est adapté aux besoins des professionnels et actualisé chaque année.
L'usager est invité à participer à la commission patrimoine qui va traiter des choix de placement de son épargne.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous nous engageons à transmettre à l'usager les documents et informations les concernant et à adapter nos documents au plus grand nombre d'entre eux en langage facile à lire et à comprendre (FALC).
Nous avons pour objectif de préparer le compte rendu de diligence (CRD) avec tous usagers en situation de pouvoir y participer.
Nous projetons la mise en place d'ateliers collectifs sur les thèmes de la vie quotidienne.

VI. ETRE GARANT DE SES DROITS ET DE LA CONFIDENTIALITE DE SA SITUATION

A. ORGANISATION

L'association a mis en place une commission patrimoine qui relaie le travail des mandataires et prend en charge la gestion du patrimoine de chaque usager.
Elle a également fait le choix de se doter d'un service qui prend en charge toutes les affaires juridiques (achat, vente d'immobilier, succession, procédures judiciaires). Cela apporte confort et technicité à notre approche de l'accompagnement des majeurs.
Nous mettons en œuvre une politique de formation permanente des salariés en lien avec leur missions (patrimoine, gestion des conflits, violence, MDPH, surendettement, …).
Notre accompagnement est basé sur une relation de confiance et s'inscrit dans le respect de la vie privée de l'usager.
Nous disposons de locaux adaptés à l'accueil du public dans le respect de la confidentialité de leur situation.
Nous informons en permanence l'usager sur sa situation
Nous soutenons les décisions de l'usager le concernant tout en veillant à ses intérêts.
Notre prise de décision garantit l'intérêt de l'usager en toutes circonstances.
Nous favorisons le travail des professionnels en équipe afin de permettre des échanges de pratiques et un soutien que le métier rend absolument nécessaire.
L'accès aux données personnelles de l'usager se fait par le biais d'un code confidentiel changé régulièrement et dont le professionnel est seul détenteur.

B. QUALITE

Nous disposons dans le cadre de notre démarche qualité d'échéanciers, d'alertes, de contrôle des ressources afin de nous assurer du bon suivi des droits de la personne protégée.
Nous disposons de procédures MOTEC (démarche qualité, certification à la norme ISO 9001) qui nous assurent de respecter totalement le cadre légal.
Nous disposons d'outils numériques, de liaisons spécialisées avec des partenaires tels que CAF PRO favorisant notre accès à l'information et le renouvellement des droits des usagers.
Nous avons mis en place depuis plusieurs années un processus d'intégration des nouveaux salariés afin de les accompagner dans leurs missions et la découverte de nos procédures.
Nous disposons d'une veille documentaire (UTRA, UNAPEI, …)
Les mandataires disposent de tablettes numériques connectées qui leur permettent au domicile du majeur de leur montrer de visu l'intégralité de leur dossier et de leurs comptes.
L'obligation de discrétion professionnelle est inscrite dans le contrat de travail de tous les salariés.

A. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous avons en projet de mettre en œuvre une formation sur les écrits professionnels en lien avec les suivis sociaux.
Nous avons en projet d'améliorer l'isolation phonique dans nos locaux de Bourg
Nous souhaitons développer un annuaire interne des droits et aides possibles et un répertoire des partenaires principaux.
La commission éthique et technique qui va se mettre en place travaillera également sur la question de la conservation des documents.
Nous sollicitons la signature de l'usager au bas des documents rédigés avec lui.

VII. CONSTRUIRE AVEC L'ENTOURAGE ET LES PARTENAIRES

A. ORGANISATION

Nous développons notre partenariat par la signature de conventions : ADAPA, CROIX ROUGE, AVEMA, CMP, APAJH.
Nous participons aux CVS et autant que possible aux synthèses de mise en œuvre ou révision des projets de vie.
Nous faisons régulièrement des temps de présentation de nos missions à nos partenaires.
Nous invitons des partenaires à nos journées associatives afin qu'ils viennent présenter leurs services et les axes de partenariat que nous pouvons développer avec eux.
Dans notre procédure d'instruction des nouvelles mesures, nous adressons systématiquement un courrier aux partenaires intervenant dans la situation que nous prenons en charge.
Nous accompagnons le majeur protégé aux audiences telles que : juge des tutelles, tribunal correctionnel et juge aux affaires familiales.
Nous sommes et restons en permanence à l'écoute de l'entourage tant au téléphone qu'à l'accueil.
Les équipes de professionnels sont soutenues par des chefs de service à même d'intervenir en soutien dans les situations litigieuses ou complexes.
Nous mettons en œuvre un accompagnement des proches dans la gestion administrative du décès du membre de leur famille.

B. QUALITE

Nous organisons chaque année des portes ouvertes et proposons des rencontres partenariales.
Nous intégrons et mettons régulièrement à jour les coordonnées des proches et des partenaires dans notre logiciel métier.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous avons déposé un projet de service de soutien et d'information aux tuteurs familiaux en partenariat avec les 2 autres associations tutélaires du département.
Nous poursuivrons l'élargissement de nos conventions avec des organismes tels que : UNAFAM, CPAM, …

VIII. TRAVAILLER DANS LE RESPECT DE LA VOLONTE DE LA PERSONNE TOUT EN VEILLANT A SON INTERÊT

A. ORGANISATION

Le respect de la volonté de la personne protégée est partie intégrante de la charte de la bientraitance écrite par les salariés et validée par la Direction et le Conseil d'Administration.
Le DIPM fait partie intégrante de l'instruction du dossier dans les premiers mois de la prise en charge.
Nous travaillons à l'élaboration d'un outil plus adapté à cette première année de collaboration où les objectifs restent très pragmatiques.
Les enquêtes usagers sont l'occasion de vérifier la perception des usagers de la qualité d'accompagnement de notre service.
Nous travaillons avec les usagers à recueillir leurs dernières volontés. Nous n'intervenons pas dans la question testamentaire. Si l'usager le souhaite il prend attache avec un notaire de son choix.
Dans tous les actes posés et les choix faits nous travaillons à recueillir préalablement le consentement de l'usager.
Nous avons pour ligne de conduite de nous conformer strictement au mandat qui nous est confié par le juge des tutelles.
Notre mission est de faire valoir les droits de l'usager avec son adhésion et sa participation la plus active.
Nous veillons au respect de la volonté de la personne tout en veillant dans les actes à garantir son intérêt.
Notre objectif est d'instaurer une relation de confiance qui s'inscrive dans la durée.
Nous œuvrons en toutes circonstances à la sécurisation des placements financiers et du patrimoine des usagers.
Nous veillons au respect des choix de vie privée de chaque usager et de son rythme de vie.
Nous allons à la rencontre de l'autre, en prenant le temps de l'écouter et de le comprendre.
Nous acceptons les refus de l'usager tout en gardant la possibilité de solliciter le juge pour garantir les intérêts du majeur si ceux-ci sont menacés par le dit refus.
Les temps d'analyse mis en place participent de la maturation des pratiques professionnelles des mandataires judiciaires.

B. QUALITE

Nous mettons en œuvre des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et également auprès des partenaires.

C. PROJET/PLAN D'ACTION

Nous avons mis en place une commission éthique et technique qui participera de la réflexion sur la conservation des documents, sur l'éthique d'intervention et sur la maltraitance
Nous développons également des ateliers professionnels entre mandataires qui favorisent les échanges de pratiques
Nous avons lancé une réflexion d'équipe sur la mise en place d'outils d'observation et de transmission afin d'harmoniser les représentations de la maltraitance et des démarches de signalement concernant le traitement des évènements indésirables dont pourraient être victimes les usagers.

IX. CONCLUSION

Nos pratiques, notre organisation sont résolument tournées vers l'avenir.

- Mise à disposition systématique de l'usager des documents reçus ou envoyés et des démarches effectuées.
- Notre objectif est de ne jamais perdre de vue les potentialités de l'usager et pour cela toujours tendre vers son autonomie.
- Former régulièrement les salariés aux écrits professionnels.
- Mise en œuvre d'une organisation téléphonique permettant un accès plus direct des usagers vers les mandataires.
- Nous promouvons une connaissance partagée des usagers par les assistantes, les comptables, les chefs de service, les juristes, la Direction et le Conseil d'Administration, gage d'amélioration de nos réponses et de l'évolution de notre organisation à leur service.
- Mise en place d'un plan d'amélioration de la confidentialité de nos bureaux de réception dans nos locaux.
- Mise en œuvre d'ateliers collectifs avec des usagers sur la vie pratique : le budget, calcul du prix d'un produit au kilo, comparatif des prix, faire des économies.
- Favoriser l'écriture du DIPM par l'usager lui-même avec une intervention la moins importante possible du professionnel.
- Adapter nos documents au plus grand nombre des usagers en langage facile à lire et à comprendre (FALC)..
- Préparation du compte rendu de diligence (CRD) avec tous les usagers en situation de pouvoir y participer.
- Nous souhaitons développer un annuaire interne des droits et aides possibles et un répertoire des partenaires principaux.
- Mise en place d'une commission éthique et technique qui travaillera sur la question de la conservation des documents.
- Projet de service de soutien et d'information aux tuteurs familiaux en partenariat avec les 2 autres associations tutélaires du département.
- Elargissement de nos conventions avec des organismes partenaires.
- Mise en place d'ateliers professionnels entre mandataires qui favorisent les échanges de pratiques.

Ce projet se veut un outil vivant au service de notre engagement professionnel auprès des usagers. Cet écrit sera présenté à chaque nouvel embauché, et réinterrogé régulièrement au sein des équipes. Ainsi chaque année il sera procédé en équipe à la relecture du document pour évaluer les écarts avec notre organisation et nos pratiques. Pour cela une cellule de veille interne est mise en place spécifiquement sur le projet de service. Elle se nourrira des retours de relecture annuelle des équipes et alimentera notre réflexion sur les avancées de nos projets d'amélioration. Une procédure MOTEC sera élaborée pour officialiser cet engagement.

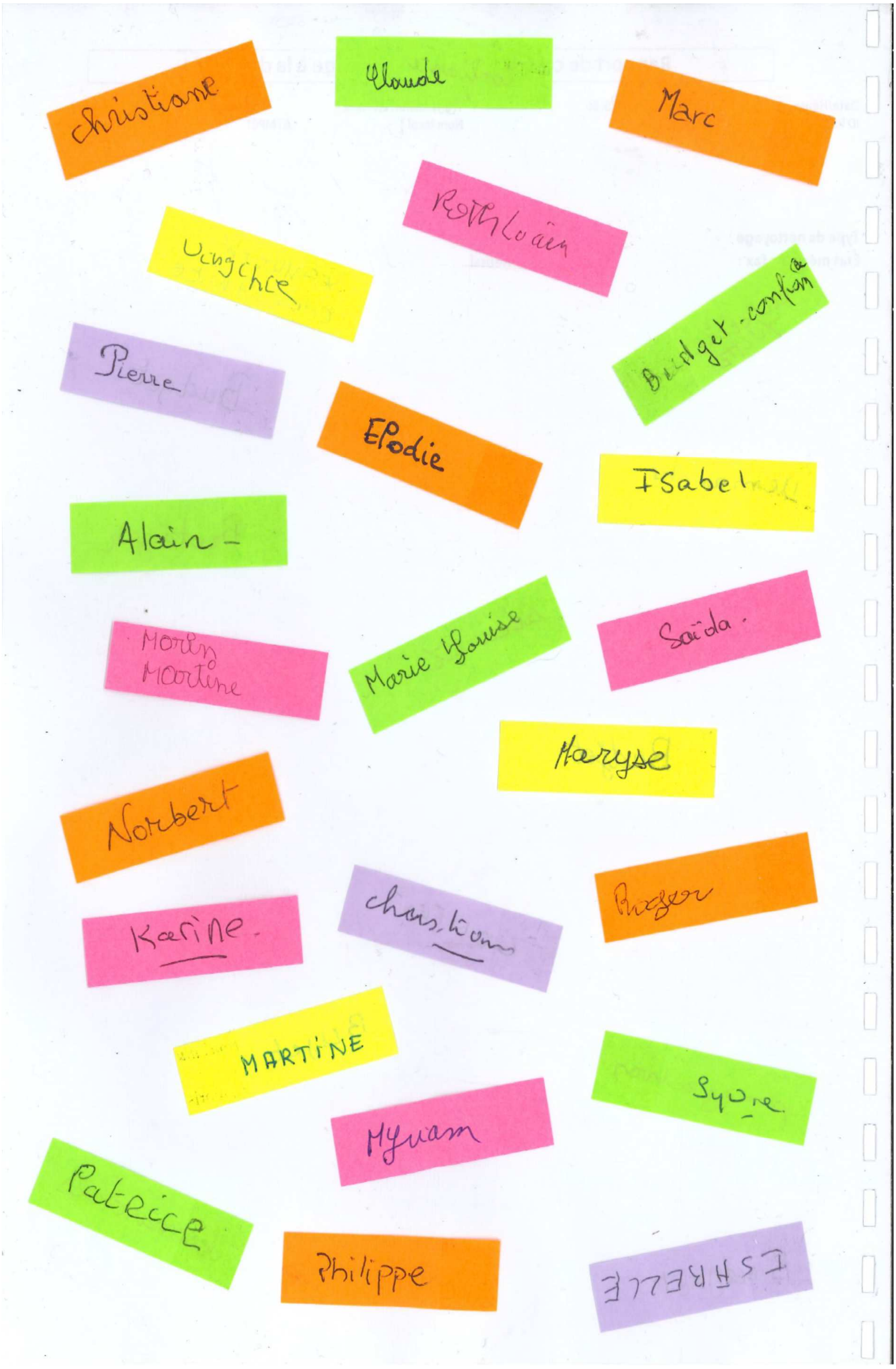
Nous restons en éveil et ouverts aux pratiques et aux travaux des autres associations tutélaires et de nos réseaux dont l'UTRA et l'UNAPEI. Nous resterons également vigilants aux évolutions contextuelles du secteur.

Le présent projet a une validité de 5 ans soit jusqu'au 31 décembre 2022.

Le Président,
C. BOUVARD

Le Directeur,
C. CLERC

Budget
Confiance
Confiance
evaluation
SÉCURITÉ
CONFIANCE
atelier
Toilette
Budget
Démarche
ÊTRE INFORMÉ
Protéger
COMMUNICATION
Sécurité
Accompagnement
Budjet
Protéger
Confiance
CONTEN
RESPECT
Bujet
projection
Confidentialité
Budget
AUTONOMIE
démarches


Christiane
Claude
Marc
Pierre
Elodie
Isabel
Alain
Morin
Martine
Marie Louise
Saida
Maryse
Norbert
Karine
Roger
MARTINE
Patrice
Philippe