



## Association Départementale des Amis et Parents de Personnes Handicapées Mentales d'Indre et Loire

Validé Direction Générale 9 novembre 2009  
Modifié par la Direction Générale le 21/11/2011

### **PROFIL DE FONCTION :**

#### **CHEF DE SERVICE QUALITE**

Par délégation du Directeur Général, ce cadre administratif, sans autorité hiérarchique sur d'autres salariés, agit en étroite collaboration avec les Directeurs de site et les chefs des services techniques de la Direction Générale. Il est garant de la mission transversale qui lui est confiée dans l'Association dans les domaines de la qualité de vie des usagers, de la sécurité en général, de la communication et de la réduction des coûts.

La question de la qualité ne pouvant être concentrée sur un seul poste, le chef de service « qualité » se positionne en appui de la Direction Générale et des Directions des établissements et services afin qu'elles puissent garantir aux usagers des conditions de vie de qualité dans un environnement sécurisé

#### ***A. Fonction de garant de la qualité des conditions d'accueil et de vie des usagers***

- Le chef de service qualité est chargé :
  - D'actualiser pour la fin du mois de février de chaque année, le tableau relatif à l'analyse de l'évolution des besoins et de la dépendance (médicalisation) des personnes accueillies, de remettre ce tableau au Directeur Général pour validation puis transmission aux Directeurs.
  - De garantir, en lien avec le secrétariat de l'Association, l'actualisation des listes d'attente pour entrer dans nos établissements du secteur adultes, de suivre les entrées et les sorties de ces établissements et de remettre au Directeur Général, un état de situation avant chaque réunion trimestrielle de la commission d'admission associative.
  - D'analyser les comptes rendus des Conseils de la Vie Sociale et de faire un résumé succinct (des points qui nécessitent des réponses ou positionnements de l'Association) à destination de la Direction Générale, du secrétariat de l'Association et de la commission « Réflexion, Conseil, Prospective ».

- D'élaborer, de mettre en place et d'exploiter des questionnaires de satisfaction à destination des usagers et des représentants légaux, traitant de la participation des usagers aux questions essentielles qui les concernent, de la qualité d'accueil, d'écoute, de communication entre les usagers, les représentants légaux et les établissements et services . Ces questionnaires sont à élaborer avec des personnels de « terrain » et doivent être soumis au Conseil de Direction avant validation par la Direction Générale.
- De visiter une fois par an chaque lieu de vie collectif des usagers avec le Directeur d'établissement et l'administrateur délégué afin d'établir un rapport annuel sur la qualité du cadre de vie des personnes accueillies. Ce rapport se fait sous la forme d'un tableau d'analyse proposé par le chef de service qualité et validé par la Direction Générale. Il traite de la qualité du bâti, des installations, de la chaleur de l'ambiance, de la décoration, de la préservation de l'intimité...
- De mettre en place des contrôles qualité relatifs aux incidents survenus dans chacun des établissements. Le résultat de ces contrôles qui traitent des violences, maltraitements, incivilités, chutes, erreurs dans les prises de médicaments ainsi que des plaintes doit être transmis à la Direction Générale puis aux Directeurs pour la fin du mois de février de chaque année.
- De transmettre au Directeur Général, à la lecture des rapports annuels d'activités, des tableaux de synthèse indiquant, d'une part, les situations individuelles et collectives d'inclusion scolaire et professionnelle des usagers et, d'autre part, l'identification des partenaires des réseaux en place et les conventions de partenariat .Ce document est à remettre à la Direction Générale pour la fin du mois de mai de chaque année.

Certains rapports et contrôles effectués par le chef de service qualité sont utilisés par la Direction Générale et les directions d'établissements pour rédiger leur rapport annuel d'activité joint aux Comptes Administratifs.

En collaboration avec les Directeurs des établissements concernés, le chef de service qualité est l'interlocuteur des sociétés de taxis et négocie chaque année les prix du transport. Il prépare les conventions annuelles passées entre l'Adapei et les sociétés de taxi et celles passées avec les tuteurs pour le secteur adultes. Il est responsable de la conformité du dossier administratif à constituer par chaque transporteur.

Il est garant de l'évaluation de la qualité de la prestation offerte dans ce domaine en lien avec la commission associative transport.

Il est chargé d'effectuer tous les contrôles et d'engager toutes les démarches pour rechercher des solutions de transport d'utilisateur optimales (moins d'une heure dans les taxis) au meilleur rapport qualité prix.

Il définit et met en place, pour tous les établissements, les procédures nécessaires traitant, par exemple, de l'itinéraire pour chaque circuit, des horaires de ramassage et de retour des usagers ainsi que des personnes mandatées par la famille pour accueillir l'enfant.

Il veille au bon fonctionnement associatif des transports, à la qualité et à la sécurité ; de ce fait, il fait un point régulier avec chaque établissement pour procéder aux ajustements nécessaires.

Il s'assure de l'efficacité de la communication entre les taxis et les établissements afin de résoudre les problèmes en temps réel.

Il s'assure que la communication entre les établissements et les familles ou tuteurs ne soit pas « portée » par les taxis.

Les liens quotidiens entre les taxis, les familles, les tuteurs sont gérés au sein de chaque établissement.

En lien avec les directeurs, il s'assure de l'implication des personnels éducatifs en matière de lien quotidien humain avec les taxis.

Il est chargé de la constitution du cahier des charges, de la contractualisation avec les sociétés de taxis, du suivi financier du dossier et du contrôle qualité de la prestation.

### ***B. Fonction de coordination, de prévention et de contrôle en matière de sécurité***

➤ Sous l'autorité du Directeur Général, en lien avec le service juridique, il établit les fiches techniques, des tableaux de bords à destination des Directeurs afin de leur permettre d'assumer leur responsabilité en ce qui concerne :

- La mise en œuvre des contrôles et vérifications obligatoires en matière de sécurité
- La mise en place des formations obligatoires ou nécessaires en matière de sécurité
- La tenue à jour d'un tableau de suivi de ces formations
- La résolution des préconisations suite aux visites de contrôle,
- La tenue régulière des registres associatifs obligatoires,
- La tenue et la mise à jour des documents associatifs EVRP,
- Le passage des commissions de sécurité,
- L'application des normes HACCP et de sécurité sanitaire (légionelloses, etc.),
- L'identification et la mise en place de toutes les maintenances nécessaires en matière de sécurité.

Après validation par la Direction Générale, des fiches techniques, tableaux de bord, il effectue, entre mai et juillet de chaque année, un « audit » interne sécurité(en référence aux points listés ci-dessus) dans chacun des établissements puis remet ensuite son rapport synthétique, sous forme d'un tableau, au Directeur Général.

Pour effectuer convenablement sa mission, il établit, dans chaque établissement, tous les liens utiles et nécessaires avec le responsable du service entretien chargé du suivi des biens, des matériels et de la sécurité.

### ***C. Fonction de centralisation des achats, des réductions des coûts et de contractualisation avec des tiers***

Dans ces domaines, le chef de service qualité est particulièrement chargé :

- De mettre en concurrence, tous les trois ans environ, les principaux prestataires de service (assurances, restauration, ménage, hôtellerie, gestion du parc automobile, achats et investissements liés à la sécurité...), de préparer les cahiers des charges de mise en concurrence, de présenter au Directeur Général le résultat des propositions des prestataires et enfin de préparer les contrats avec les prestataires retenus après contrôle du conseiller juridique.
- De mettre en place, chaque année, la campagne d'appel aux entreprises dans le cadre de la collecte de fonds au titre de la taxe d'apprentissage, de collecter les fonds, de les répartir entre les IME selon les directives de la Direction Générale et enfin de remercier les donateurs.

#### ***D. Fonction de garant des supports de communication***

Dans ce domaine, le chef de service qualité est chargé de gérer, en lien avec le Directeur Général, la conception, les tirages et le dispatching de tous les supports de communication internes en place dans l'Association dans un souci de cohérence et de valorisation de l'image: plaquettes, papier à entête, cartes de visites, totem, signalétique. Il attire l'attention de la Direction Générale de tout dysfonctionnement dans ce domaine

#### ***E. Fonction de soutien à la modernisation du bâti et à la promotion du développement durable***

Il est associé à tous les projets de restructuration et de développement du bâti ainsi qu'aux études permettant à l'Association de s'inscrire dans une politique d'économie d'énergie et de développement durable.

Lors d'installation dans de nouveaux locaux, il peut accompagner le directeur dans ses choix, notamment pour ce qui concerne les investissements en mobiliers, matériels.....

#### ***F. Fonction de cadre de l'Association :***

- Cadre technique qui n'a pas de lien hiérarchique avec les autres salariés de l'Association.
- Il peut être chargé d'autres missions et peut participer aux différentes réunions.
- Il participe à la mise en œuvre de la démarche qualité.
- Il participe, comme cadre, à la vie associative et collabore aux projets associatifs.
- Il peut bénéficier en outre d'autres délégations.
- Il organise la campagne d'appel de fonds dans le cadre de la taxe d'apprentissage.

**G. *Compétences et diplômes requis :***

Minimum formation de niveau 3.

Un parcours de formation adapté aux exigences de la fonction, de solides connaissances du secteur médico-social et du fonctionnement des établissements sont indispensables.

Rigueur dans la démarche de projet et d'évaluation, qualité d'écoute et sens de la négociation sont nécessaires à la réussite de la mission.

Le chef de service qualité est soucieux d'ajuster sa pratique et ses méthodes de travail à la fois aux exigences de la Direction Générale mais aussi de la spécificité des actions des établissements auprès des usagers.

Pour mener à bien son action, avec l'autorisation de la Direction Générale, il peut s'appuyer sur des cabinets conseils ou un qualitatif sur une mission spécifique.