



RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

Evaluation quinquennale

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES D'AIDE AUX ACTIVITES DE LA VIE JOURNALIERE
AGREES PAR L'AGENCE (AVJ)**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

CONCERNE :

Dénomination du service :

Dénomination de l'ASBL :

Type(s) de structure(s) et numéro(s) :

Direction :

Adresse du siège d'exploitation :

Téléphone :

Mail :

Fax :

Président(e) du Conseil d'Administration :

Adresse :

DATE DE LA VISITE ET PERSONNES RENCONTREES :

Date :

Personnes rencontrées :

- visite annoncée
- visite à l'improviste

TABLE DES MATIERES

1. CONTROLE DES NORMES :

1.1. Relevé des normes

1.1.1. Normes relatives aux infrastructures

1.1.2. Normes relatives au personnel

1.1.3. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement

1.1.4. Normes relatives à la politique d'accueil

1.2. Récapitulatif des normes non ou partiellement rencontrées

2 OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

2.1. Par rapport aux observations exprimées par l'auditeur qualité dans le cadre de sa visite

2.2. Par rapport au cadre général (législation en vigueur, etc.)

2.3. Par rapport à leurs attentes en matière d'échange de bonnes pratiques

3. TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES A L'AGENCE.

4. DESCRIPTIF SUCCINCT :

4.1. Implantation :

4.2. Population accueillie :

4.3. Philosophie du projet institutionnel et moyens mis en œuvre :

4.4. Pouvoir Organisateur

5. COMPTE-RENDU SYNTHETIQUE ET APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

6. EN CONCLUSION

1. CONTROLE DES NORMES :

1.1 Relevé des normes

RL : référence légale

R : rencontrée

PR : partiellement rencontrée

NR : non rencontrée

NO : non observé

SO : sans objet (ne concerne pas ce service)

1.1.1 Normes relatives aux infrastructures

Cette rubrique reprend l'accessibilité/situation.

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
1°) Accessibilité, situation	Le logement AVJ doit être adapté et intégré dans un quartier d'habitation.	AGW 10/01/08 art. 2, 10°				
	Le logement AVJ doit être situé à une distance de maximum 500 mètres du centre AVJ.	AGW 10/01/08 art. 2, 10°				
	Le nombre de logements du service AVJ ne peut être inférieur à 12.	AGW 10/01/08 art. 11, 2°				

1.1.2 Normes relatives au personnel

Cette rubrique reprend les aspects suivants : volume et qualification du personnel ; formation continuée.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
1°) Volume et qualification du personnel	Le coordinateur AVJ doit être porteur d'un diplôme ou d'un certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement supérieur universitaire ou non universitaire de plein exercice ou de promotion sociale, à orientation pédagogique, psychologique, sociale ou paramédicale et qui justifie d'une expérience d'au moins trois années de service dans une fonction éducative, sociale, pédagogique, psychologique ou paramédicale exercée dans le secteur de l'aide aux personnes.	AGW 10/01/08 art. 2, 11° et art.34 Annexe 3				
	Le coordinateur AVJ qui était engagé comme coordinateur au 01/01/07 et qui possédait, antérieurement à cette date, les qualifications et formations requises pour l'exercice de cette fonction rencontre la qualification exigée pour l'admissibilité des charges.	AGW 10/01/08 art. 70 bis				SO
	L'assistant AVJ doit être porteur d'au minimum un des titres suivants : - Diplôme ou certificat de fin d'études secondaires inférieures ou secondaires supérieures (formation générale ou technique) ; - Brevet ou certificat de fin d'études (terminées avec fruit) professionnelles secondaires supérieures.	AGW 10/01/08 art. 2, 11° et art.34 Annexe 3				
	Le personnel doit se composer au minimum de 0,8 assistant AVJ par bénéficiaire et d'un coordinateur.	AGW 10/01/08 art. 34				
	Le service tient à disposition de l'Agence les copies des diplômes, certificats et attestations exigées des membres du personnel.	AGW 10/01/08 art. 34				
	Les membres du personnel doivent fournir au service, lors de leur engagement, un extrait de casier judiciaire exempt de condamnations à des peines criminelles ou correctionnelles incompatibles avec la fonction.	AGW 10/01/08 art. 34				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
2°) Formation continuée	S'appuyant sur le projet du service, le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.	AGW 10/01/08 art. 35				
	Ce plan, construit à l'issue d'un débat entre les acteurs concernés, détermine les objectifs poursuivis. Il décrit les liens entre l'environnement global du service, la dynamique du projet de service et le développement des compétences du personnel. Il définit les critères, modalités et périodicité d'évaluation de ces trois aspects.	AGW 10/01/08 art. 35				
	Il identifie de surcroît les activités de formation permanente de deux jours au moins par an auxquelles sont tenus de participer les coordinateurs.	AGW 10/01/08 art. 35				

1.1.3 Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement

Cette rubrique reprend les aspects suivants : pouvoir organisateur/autonomie de gestion ; gestion journalière et coordination ; projet de service ; information et implication du personnel ; indépendance et liberté de choix de la personne handicapée; implication de la personne handicapée ; respect de la vie privée ; projets originaux collectifs ou individuels ; cumuls ; mécanisme d'autoévaluation et d'évaluation de la qualité.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
1°) Pouvoir organisateur/ autonomie de gestion	Pour être agréé le service doit être organisé par une association sans but lucratif créée conformément à la loi du 27 juin 1921 sur les asbl ou par une Fondation.	AGW 10/01/08 art. 36				
	Le service doit posséder une autonomie technique, budgétaire et comptable ainsi qu'une gestion administrative de nature à permettre tant l'exécution de sa mission que le contrôle de celle-ci par l'Agence. L'autonomie technique, comptable et budgétaire peut éventuellement être obtenue via l'organisation d'une entité administrative.	AGW 10/01/08 art. 39, §1 ^{er} , 1°				
	L'ASBL ne peut comporter des membres du personnel ou de personnes apparentées à ceux-ci jusqu'au 3 ^{ème} degré, à concurrence de plus d'1/5 de ses membres effectifs.	AGW 10/01/08 art. 37				
	Le conseil d'administration est constitué, au moins pour moitié, de personnes handicapées et d'un maximum de 30% de bénéficiaires.	AGW 10/01/08 art. 38				
	Le conseil d'administration ne peut comprendre des personnes appartenant à la même famille, conjoints, cohabitants légaux et parents ou alliés jusqu'au deuxième degré inclusivement en nombre supérieur, pour chaque famille, au tiers du nombre total des membres composant le CA ni des personnes faisant partie du personnel du service (sur base des informations obtenues par la direction du service).	AGW 10/01/08 art. 38				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
2°) Gestion journalière et coordination	Le coordinateur assure en vertu d'une délégation de pouvoirs écrite du PO et sous la responsabilité de celui-ci, la gestion journalière du service en ce qui concerne au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - la mise en œuvre du programme d'aide à la vie journalière ; - la gestion du personnel ; - la gestion financière ; - l'application des réglementations en vigueur ; - la représentation du service dans ses relations avec l'Agence. 	AGW 10/01/08 art. 39, §1 ^{er} , 2°				
	Le service mentionne la référence de l'agrément par l'Agence sur tous les actes et autres documents, publicité et affichage émanant du service.	AGW 10/01/08 art. 42				
	Le coordinateur est, en outre, en mesure d'assurer en permanence la direction effective du service. Par délégation, en l'absence du coordinateur, un membre du personnel est en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et de répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures.	AGW 10/01/08 art. 39, §2				
3°) Projet de service	Un projet de service est élaboré sur base du canevas repris à l'annexe II en suscitant la collaboration de l'équipe des assistants AVJ.	AGW 10/01/08 art. 29				
	Le projet est soumis au conseil d'entreprise ou, à défaut, à la délégation syndicale.	AGW 10/01/08 art. 29				SO
	Le projet est mis à jour, au minimum, à chaque demande de renouvellement d'agrément. Les services transmettent à l'Agence, tous les cinq ans, les informations, telles que déterminées dans les dispositions spécifiques, nécessaires à leur évaluation.	AGW 10/01/08 art. 29 AGW 04/07/96 Art.56 tel que modifié par l'AGW du 18/06/09				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Un rapport d'évaluation des activités est réalisé annuellement. Les services transmettent à l'Agence, tous les cinq ans, les informations, telles que déterminées dans les dispositions spécifiques, nécessaires à leur évaluation.	AGW 10/01/08 art. 29 AGW 04/07/9 6 Art.56 tel que modifié par l'AGW du 18/06/0 9				
	Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet de service.	AGW 10/01/08 art. 30				
4°) Information et implication du personnel	Les remarques et conclusions des différentes inspections positives ou négatives sont transmises au PO et aux directions à qui il revient d'en informer le conseil d'entreprise et/ou la délégation syndicale.	AGW AGW 10/01/08 art. 51				
	Le projet de service, ses mises à jour et le rapport annuel de l'activité du service sont portés à la connaissance de tous les membres du service et mis à leur disposition en permanence.	AGW 10/01/08 art. 29				
	Le projet de service, ses mises à jour et le rapport annuel de l'activité du service sont portés à la connaissance des bénéficiaires et mis à leur disposition en permanence.	AGW 10/01/08 art. 29				
	Le service apporte au bénéficiaire une information sur les différents services disponibles pour répondre aux besoins qu'il n'assume pas.	AGW 10/01/08 art. 5				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
5°) Indépendance et liberté de choix de la personne handicapée	Le service AVJ fournit, uniquement à la demande du bénéficiaire, l'aide nécessaire pour pallier son incapacité fonctionnelle à accomplir les actes de la vie journalière.	AGW 10/01/08 art. 2, 8°				
	L'aide à la vie journalière respecte les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des personnes handicapées et ne peut être refusée sur ces bases.	AGW 10/01/08 art. 4				
	L'aide à la vie journalière respecte l'indépendance et la liberté de choix du bénéficiaire et de sa famille.	AGW 10/01/08 art. 4				
6°) Implication de la personne handicapée	L'aide à la vie journalière est consécutive à l'information de façon complète, exacte et en temps utile du bénéficiaire et/ou de son représentant légal sur toutes les questions y ayant trait.	AGW 10/01/08 art. 4				
7°) Respect de la vie privée	L'aide est rendue uniquement à la demande des personnes qui décident quand et comment elles souhaitent être aidées dans le respect maximal de la vie privée.	AGW 10/01/08 art. 3				
	L'aide à la vie journalière respecte l'intimité du bénéficiaire et le caractère privé de son logement.	AGW 10/01/08 art. 4				
	L'aide à la vie journalière présuppose l'observation stricte par les membres du personnel du secret professionnel.	AGW 10/01/08 art. 4				
	L'aide à la vie journalière respecte la vie privée du bénéficiaire et de sa famille.	AGW 10/01/08 art. 4				

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO	
8°) Projets originaux collectifs ou individuels	L'Agence peut sur base d'un projet individuel autoriser la prise en charge par le service AVJ de bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> - dont le logement est situé à une distance de plus de 500 mètres du centre AVJ - dont l'assistance ne correspond pas aux heures prévues, à savoir inférieure à 7 heures ou supérieure à 30 heures hebdomadaires. 	AGW 10/01/08 art. 55, 2° AGW 10/01/08 art. 2, 7° et 10°					SO
	Une dérogation relative à l'âge minimum d'admission (18 ans) des bénéficiaires dans un service AVJ peut-être accordée par l'Agence sur base d'un projet individuel.	AGW 10/01/08 art. 54					SO
9°) Cumuls	Le cumul est autorisé pour un bénéficiaire sollicitant le soutien d'un service d'accompagnement ou une intervention en aménagement du domicile ou une aide individuelle pour peu que ces dernières soient étrangères aux adaptations techniques ou à l'équipement incombant à la société agréée par la société wallonne du logement.	AGW 10/01/08 art. 55					SO
10°) Mécanisme d'autoévaluation et d'évaluation de la qualité	A la demande de l'Agence, le service participe à l'évaluation générale du fonctionnement des services destinés aux personnes handicapées.	CWASS Art. 287					
	Le service procède à des évaluations qualitatives en privilégiant la participation des personnes handicapées, de leur entourage et des services.	AGW 04/07/96 Art.54					

1.1.4 Normes relatives à la politique d'accueil

Cette rubrique reprend les aspects suivants : caractéristiques des personnes accueillies ; heures et jours d'ouverture ; procédure d'admission, égalité d'accès ; aide aux activités de la vie journalière ; convention de services ; règlement d'ordre intérieur ; l'agenda du service.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
1°) Caractéristiques des personnes accueillies	Personnes atteintes d'un handicap physique qui ont fait le choix de vivre en toute autonomie.	AGW 10/01/08 art. 3				
2°) Heures et jours d'ouverture	Le service AVJ fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.	AGW 10/01/08 art. 2, 8°				
3°) Procédures d'admission, égalité d'accès	Le bénéficiaire doit être en possession de la décision d'intervention de l'Agence qui conclut à la nécessité d'une aide à la vie journalière.	AGW 10/01/08 art. 52				
	L'aide à la vie journalière assure l'égalité entre les personnes. A ce titre, il ne peut exiger du bénéficiaire ou de sa famille, le paiement d'aucune contribution financière autre que celle précisée dans la convention de services.	AGW 10/01/08 art. 4				
	Le service communique dans les trois jours au BR compétent les avis d'entrée et de sortie des bénéficiaires.	AGW 10/01/08 art. 53				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
4°) Aide aux activités de la vie journalière	L'aide ne peut consister en une intervention psycho-sociale, médicale ou thérapeutique.	AGW 10/01/08 art. 2, 7°				
	L'assistance ne peut être inférieure à 7 heures ou supérieure à 30 heures hebdomadaire.	AGW 10/01/08 art. 2, 7°				
	Elle découle en ce qui concerne sa fréquence, sa durée et son intensité d'une échelle d'évaluation établie conjointement par le bénéficiaire et le coordinateur de l'AVJ.	AGW 10/01/08 art. 2, 7°				
	Le service apporte aux bénéficiaires une aide à la vie journalière telle que précisée dans la convention.	AGW 10/01/08 art. 5				
5°) Convention de services	La convention est conclue par écrit entre le service et le bénéficiaire.	AGW 10/01/08 art. 31				
	La convention peut être revue d'entente entre les parties.	AGW 10/01/08 art. 31				
	La convention se base sur le modèle repris en annexe I et reprend au moins les mentions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - L'objet du service ; - La durée ; - Le paiement de la participation financière ; - Les modalités d'exécution des prestations ; - Les obligations à charge de l'asbl ; - Les obligations à charge du bénéficiaire ; - L'obligation de respecter le ROI ; - Les modalités de rupture ; - En annexe, la grille d'évaluation des besoins du bénéficiaire établie conjointement entre celui-ci et le coordinateur et spécifique au service. 	AGW 10/01/08 art. 32				
	Le service doit souscrire une police d'assurance couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à un bénéficiaire. L'assurance doit préciser que le bénéficiaire garde la qualité de tiers et couvrir les dommages jusqu'à concurrence d'un minimum de 2.479.000 Euros pour les dommages corporels et de 247.900 Euros pour les dommages matériels, par sinistre. La police d'assurance doit prévoir, le cas échéant, que sont couvertes les activités collectives se déroulant dans les locaux du service.	AGW 10/01/08 art. 49				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
6°) Règlement d'ordre intérieur	Le service dispose d'un ROI qui reprend à minima le projet de service.	AGW 10/01/08 art. 29				
	Le service AVJ remet à chaque bénéficiaire lors de son inscription une copie du ROI ainsi que des textes réglementaires applicables.	AGW 10/01/08 annexe I				
7°) L'agenda du service	Le service tient un listing du volume des prestations des membres de l'équipe.	AGW 10/01/08 art. 33				

1.2 Récapitulatif des normes non et/ou partiellement rencontrées (Ces points relèvent du dispositif réglementaire et sont de nature à affecter les conditions de maintien de l'agrément)

- En ce qui concerne les normes relatives aux infrastructures :

- En ce qui concerne les normes relatives au personnel :

- En ce qui concerne les normes relatives à l'organisation et au fonctionnement :

- En ce qui concerne les normes relatives à la politique d'accueil :

2. OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

2.1 Par rapport aux observations exprimées par l'auditeur qualité dans le cadre de sa visite

2.2 Par rapport au cadre général (léislation en vigueur, etc.)

2.3 Par rapport à leurs attentes en matière d'échange de bonnes pratiques

3 TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES PAS L'AGENCE

4 DESCRIPTIF SUCCINCT :

4.1 Implantation :

4.2 Population (+ Agrément et montant approximatif des subventions AWIPH) :

4.3 Philosophie du projet de service et moyens mis en œuvre :

4.4 Pouvoir Organisateur :

5 COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE ET APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1°) Les éléments relatifs à l'infrastructure

2°) Les éléments relatifs au personnel

3°) Les éléments relatifs à l'organisation et au fonctionnement du service

4°) Les éléments relatifs à l'accueil des bénéficiaires

6 EN CONCLUSION

6.1 Points forts et bonnes pratiques (Les points relevés ici concernent les éléments pour lesquels le service se situe bien au-delà des exigences normatives)

6.2 Recommandations (Conseils de nature à améliorer la qualité du service qui ne relèvent pas du dispositif réglementaire mais plutôt des bonnes pratiques)

6.3 Normes non et/ou partiellement rencontrées (Ces points relèvent du dispositif réglementaire et sont de nature à affecter les conditions de maintien de l'agrément)

6.4 Proposition en matière d'agrément