



Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'autorisation de prise en charge des personnes handicapées par des personnes physiques ou morales qui ne sont pas reconnues pour exercer cette activité par une autorité publique (AGW 14 mai 2009)

GUIDE D'INTERPRETATION DES NORMES

SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES DISPOSANT D'UNE AUTORISATION DE PRISE EN CHARGE

TABLE DES MATIERES
I – LA DEMANDE D’AUTORISATION DE PRISE EN CHARGE.....	4
II – LES OBLIGATIONS S’IMPOSANT AU GESTIONNAIRE ET AU SERVICE.....	5
III – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES.....	6
SECURITE DES INFRASTRUCTURES	6
HYGIENE DES BATIMENTS.....	7
ACCESSIBILITE / SITUATION	8
ADEQUATION DE L’INFRASTRUCTURE	9
IV – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL.....	11
VOLUME ET ORGANISATION DES PRESTATIONS DU PERSONNEL	11
MOUVEMENT DU PERSONNEL	13
QUALIFICATIONS	14
RECRUTEMENT	16
FORMATION CONTINUEE.....	17
V - NORMES RELATIVES A L’ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	19
POUVOIR ORGANISATEUR / AUTONOMIE DE GESTION	19
GESTION JOURNALIERE ET COORDINATION	20
PROJET DE SERVICE	21
INFORMATION ET IMPLICATION DU PERSONNEL	23
INDEPENDANCE, LIBERTE DE CHOIX ET IMPLICATION DE LA PERSONNE	23
PROJETS PERSONNALISES ET DOSSIERS INDIVIDUELS	26
PARTICIPATION DES REPRESENTANTS LEGAUX (FAMILLE, TUTELLE, ADMINISTRATEUR, ETC.)	29
ADAPTATION ET ADEQUATION DES ACTIVITES.....	31
SANTE ET SECURITE.....	34
PARTENARIATS AVEC L’EXTERIEUR.....	37
MECANISMES D’AUTO EVALUATION ET D’EVALUATION DE LA QUALITE.....	40
VI – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D’ACCUEIL	41
CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES, PERSPECTIVES D’EVOLUTION.....	41
HEURES ET JOURS D’OUVERTURE	43
PROCEDURES D’ADMISSION – EGALITE D’ACCES	43
CONVENTIONS DE SEJOUR	46

PROCEDURES DE REORIENTATION.....	49
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR.....	50
CONSEIL DES USAGERS	51
LA GESTION DES BIENS DE LA PERSONNE HANDICAPEE	53
MECANISMES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	53
TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES A L'AGENCE	54
VII – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE.....	55
PAR RAPPORT AUX OBSERVATIONS EXPRIMEES PAR L'INSPECTEUR DANS LE CADRE DE SA VISITE.....	55
PAR RAPPORT AU CADRE GENERAL (LEGISLATION EN VIGUEUR ETC).....	55
VIII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	56

I.I – LA DEMANDE D’AUTORISATION DE PRISE EN CHARGE

Description des normes :

La demande d’autorisation de prise en charge doit être accompagnée des documents et renseignements suivants¹ :

- Un règlement d’ordre intérieur, conforme aux exigences de l’article 12 (voir p.42 de ce guide)
- Une note indiquant la ou les catégories de handicaps dont sont atteintes les personnes que le service entend accueillir, ainsi que leur nombre, leur sexe et leur âge
- L’identité du directeur du service, un extrait de son casier judiciaire, datant de moins de trois mois, une copie de ses diplômes et, le cas échéant, une copie de son contrat de travail et la délégation de pouvoirs écrite du gestionnaire
- Un rapport d’un service communal ou d’un service régional d’incendie attestant que toutes les précautions ont été prises pour éviter les incendies, ce rapport doit dater de moins d’un an et stipuler, en outre la capacité d’accueil et d’hébergement des infrastructures
- Un plan de l’établissement indiquant pour ses différents niveaux les voies de communication internes, la destination des locaux ainsi que, le cas échéant, le nombre de lits par chambre
- Le numéro d’entreprise du gestionnaire.

¹ AGW 14 mai 2009, art. 13 §1^{er}

II – LES OBLIGATIONS S’IMPOSANT AU GESTIONNAIRE ET AU SERVICE

Description des normes² :

Le gestionnaire doit communiquer immédiatement à l’agence les informations et modifications relatives :

- au règlement d’ordre intérieur
- à l’identité et à l’endroit précis de la prise en charge des personnes accueillies
- aux catégories de handicaps dont sont atteintes les personnes accueillies
- au nombre de personnes accueillies
- à l’identité du directeur du service
- à la configuration de l’établissement
- aux statuts du gestionnaire, lorsqu’il s’agit d’une personne morale.

Le gestionnaire doit communiquer également tout document émanant du service communal ou du service régional d’incendie, relatif à la sécurité des résidents.

² AGW 14 mai 2009, art. 16 §6

III – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES

SECURITE DES INFRASTRUCTURES

Description des normes :

Le service doit respecter les normes de sécurité et d'hygiène³

Des précautions sont prises pour combattre et prévenir l'incendie⁴

Un rapport d'un service communal ou d'un service régional d'incendie atteste que toutes les précautions ont été prises pour éviter les incendies; ce rapport doit dater de moins d'un an et stipule, en outre la capacité d'accueil et d'hébergement des infrastructures⁵

L'aération et l'éclairage de tous les locaux sont assurés. Un éclairage de nuit suffisant doit être prévu⁶

L'établissement doit être sécurisé quant à l'ouverture et la fermeture des fenêtres et des portes et quant à l'accès aux abords⁷

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Les bâtiments utilisés concrètement par le service sont-ils bien ceux couverts par l'attestation incendie ?- Le nombre de bénéficiaires est-il inférieur ou égal à la capacité d'accueil et d'hébergement ?	

³ AGW 14 mai 2009 art.11 §1^{er}, 1^o

⁴ AGW 14 mai 2009 art.11 §1^{er}, 2^o

⁵ AGW 14 mai 2009 art. 13 §1^{er}, 4^o

⁶ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1^{er}, 3^o et §2, 3^o

⁷ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1^{er}, 4^o

HYGIENE DES BATIMENTS

Description des normes :

Les bâtiments doivent être régulièrement entretenus et faire l'objet de toutes les mesures d'hygiène et de prophylaxie nécessaires⁸

Le chauffage devra permettre d'atteindre, dans les locaux de séjour, une température de 18° à 20° par tous les temps⁹

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service garantit-il que tous ses locaux sont conformes aux prescriptions légales en matière d'hygiène ?- L'institution a-t-elle fait l'objet d'une visite de l'AFSCA ? Quelles en sont les conclusions ?- L'état des bâtiments offre-t-il des conditions d'hygiène acceptables pour les résidents ?	

⁸ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er, 1°

⁹ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er, 3°

ACCESSIBILITE / SITUATION

Description des normes :

Les bâtiments et installations doivent présenter des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires¹⁰

Les bâtiments doivent être équipés d'installations sanitaires séparées, convenables et en nombre suffisant comprenant au moins une toilette pour 10 personnes¹¹

Les bâtiments doivent être équipés de lavabos installés près des toilettes et de la salle à manger¹²

Bonnes pratiques :

Le service est situé à un endroit facile d'accès pour les usagers

Le service est situé à proximité d'autres infrastructures communautaires

Le service met en place des moyens de transport pour pallier la difficulté d'accès (collectifs ou individuels)

L'espace réservé au stationnement permet l'arrivée et le départ des usagers en toute sécurité

L'entrée du service ainsi que sa dénomination sont clairement identifiables

Le service doit permettre l'accessibilité à un large éventail de services, y compris des transports¹³

¹⁰ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er

¹¹ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er, 6°

¹² AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er, 7°

¹³ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Les bâtiments et installations présentent-ils des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires ? - Le bâtiment permet-il l'accueil de personnes voiturées ou à mobilité réduite ? 	

ADEQUATION DE L'INFRASTRUCTURE

Description des normes :

Les bâtiments doivent être fonctionnels et suffisamment équipés en ce qui concerne la cuisine et le mobilier. Ce dernier sera adapté aux handicaps des personnes¹⁴

Le lieu d'hébergement doit être doté de chambres aménagées de façon à permettre une surveillance aisée dans le respect stricte de la vie privée et où l'espace réservé aux personnes ne peut être inférieur à :

- 8m2 par personne en chambre individuelle ;
- 3m2 par personne de moins de 3 ans ;
- 5m2 par personne de 3 à 5 ans ;
- 6m2 par personne de plus de 5 ans en chambre collective

L'espace entre les lits en longueur comme en largeur, ne pouvant être inférieur à 80 centimètres¹⁵

Le lieu d'hébergement doit être équipé d'une baignoire ou d'une douche sécurisée par tranche de 12 personnes¹⁶

Le lieu d'hébergement doit être équipé d'un éclairage de nuit¹⁷

¹⁴ AGW 14 mai 2009 art. 11 §1er, 5°

¹⁵ AGW 14 mai 2009 art. 11 §2, 1°

¹⁶ AGW 14 mai 2009 art. 11 §2, 2°

Bonnes pratiques

Le service doit prévoir une infrastructure dont l'importance répond de façon adéquate aux besoins des personnes handicapées¹⁸

Le service doit créer un environnement bâti dénué d'obstacles¹⁹

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- L'infrastructure permet-elle la personnalisation des lieux de vie (importance de l'investissement) ?- Les lieux de vie et d'hébergement sont-ils investis par les personnes handicapées ?- Les lieux de vie apparaissent-ils confortables, les surfaces sont-elles suffisantes, le bâtiment est-il bien entretenu ?- La personne peut-elle aménager sa chambre comme bon lui semble ?- Les locaux et le mobilier sont-ils adaptés à l'âge ou au handicap de la personne ?- Des locaux destinés aux rééducations et aux traitements médicaux des personnes handicapées sont-ils prévus ?- Des bureaux sont ils prévus en suffisance pour l'ensemble du personnel permettant un travail en équipe sans l'intrusion des bénéficiaires ?- L'infrastructure permet-elle le respect de l'intimité des personnes handicapées dans des espaces suffisants ?	

¹⁷ AGW 14 mai 2009 art. 11 §2, 3°

¹⁸ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

¹⁹ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Y a-t-il des caméras ? Dans quelle mesure affectent-elles l'intimité des personnes ? Comment est-ce acté ? - La personne dispose-t-elle d'une chambre individuelle ou d'un espace séparé dans une chambre collective ? - La personne a-t-elle la possibilité de s'isoler ? - Les salles de bains et toilettes permettent-elles l'intimité ? - L'infrastructure permet-elle la différenciation des lieux et des fonctions ? - Les espaces sont-ils structurés, les lieux de vie, d'activités, de traitement et d'hébergement sont-ils distincts et identifiables ? - Des lieux pour des rencontres avec les parents, amis,... sont-ils prévus ? 	

IV – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL

VOLUME ET ORGANISATION DES PRESTATIONS DU PERSONNEL

Description des normes :

Le directeur doit assurer au minimum les prestations suivantes²⁰ :

- Lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est inférieur à ou égal à 15, le directeur doit prester au moins un ¼ temps

²⁰ AGW 14 mai 2009 art. 6, 1°, 2° et 3°

- Lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est supérieur à 15 et égal ou inférieur à 30, le directeur doit prester au moins un mi-temps
- Lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est supérieur à 30, le directeur doit prester un temps plein.

Les normes d'encadrement²¹ :

- La norme minimale des prestations du personnel d'encadrement éducatif est fixée à 0,6 ETP rémunéré par personne handicapée hébergée. La moitié au moins de ce personnel doit être au minimum éducateur classe 2A ou classe 2. Par tranche entamée de 15 personnes handicapées, le personnel éducatif doit compter en son sein au minimum un éducateur spécialisé ou travailleur psycho-médico-social à temps plein
- La norme minimale des prestations du personnel non éducatif est fixée à 0,15 ETP rémunéré par personne handicapée hébergée
- Dans les lieux où des personnes handicapées sont prises en charge uniquement le jour ou uniquement la nuit, les normes minimales reprises ci-dessus sont respectivement divisées par deux et réduites d'un tiers.

Ces normes doivent être respectées dès le moment où le service accueille des résidents.²²

Bonnes pratiques :

A tout moment, le personnel est en nombre suffisant pour répondre en toute sécurité aux besoins des personnes handicapées

Le service doit prévoir un encadrement dont l'importance et la qualification répondent de façon adéquate aux besoins des personnes handicapées.²³

²¹ AGW 14 mai 2009 art. 10 §1^{er}, 2 et 3

²² AGW 14 mai 2009 art. 16 §2

²³ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Quel est le volume global du personnel ? (personnel sous contrat de travail et conventionné, prestataires extérieurs indépendants, prestataires extérieurs issus du réseau institutionnel, volontaires...) - Combien de personnes assurent l'encadrement des personnes handicapées en journée / en soirée / la nuit ? - Combien de personnes étaient présentes lors de la visite (à répertorier) ? - Les horaires mis en place permettent-ils d'assurer aux personnes handicapées un service : <ul style="list-style-type: none"> o Continu (l'encadrement des personnes handicapées est assuré en permanence) o Approprié et sécurisant (l'encadrement est adapté aux besoins des personnes et son importance est dictée par les nécessités du moment) o Fiable (des procédures sont prévues pour pallier les absences ; les prestations des membres du personnel ne dépassent pas 11 heures d'affilée) o Stable et prévisible (les personnes connaissent à l'avance les personnes qui vont les encadrer) 	

MOUVEMENT DU PERSONNEL

Bonnes pratiques :

Le service mène une politique qui lui permet de se prémunir contre la perte de savoir, de compétence et d'expérience

Les mouvements du personnel n'ont pas d'effets négatifs sur les usagers ou n'occasionnent pas une pénibilité accrue pour ceux qui restent ou ne causent pas des sous-effectifs temporaires ou durables

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Quelle est l'ancienneté moyenne du service et quelles sont les évolutions des mouvements du personnel ? (turn over) - Le service est-il sujet à un important taux d'absentéisme ? Quelles mesures sont mises en place pour l'éviter ? - Quelles mesures sont prises pour favoriser la satisfaction au travail ? 	

QUALIFICATIONS

Description des normes :

Le directeur doit disposer des qualifications suivantes²⁴ :

- Soit 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
- Soit le CG peut décider de reconnaître la qualité de directeur à tout autre 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, obtenu en Belgique ou dans un autre pays de l'Union européenne, si ce dernier s'engage à réussir dans les 4 ans qui suivent le 1^{er} septembre de l'année de son engagement, la formation en deux années de 150 heures « Gestion de services pour personnes handicapées » organisée par un opérateur de formation ou par un établissement d'enseignement agréé par la Communauté française et dont le contenu est approuvé par le CG de l'agence.
- Le personnel d'encadrement éducatif doit obligatoirement relever des fonctions visées à l'annexe II et le personnel non éducatif doit obligatoirement relever des fonctions visées à l'annexe III²⁵ (voir annexes en fin de document)

²⁴ AGW 14 mai 2009 art. 5 §1er et 2

²⁵ AGW 14 mai 2009 art. 9

- La moitié au moins de ce personnel doit être au minimum éducateur classe 2A ou classe 2. Par tranche entamée de 15 personnes handicapées, le personnel éducatif doit compter en son sein au minimum un éducateur spécialisé ou travailleur psycho-médico-social à temps plein²⁶

Bonnes pratiques :

Les fonctions doivent permettre souplesse, complémentarité et réponse dans l'urgence

Le service doit prévoir un encadrement dont l'importance et la qualification répondent de façon adéquate aux besoins des personnes handicapées²⁷

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le personnel répond-il aux normes de qualification prévues à l'annexe II et III ? - Le personnel est-il adapté aux personnes accueillies ou hébergées (diplôme, expérience)? - Y a-t-il un personnel médical et paramédical en place ? Est-il adapté aux besoins des personnes ? - L'équipe est-elle pluridisciplinaire ? 	

²⁶ AGW 14 mai 2009 art. 10 §1er

²⁷ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

RECRUTEMENT

Description des normes :

Le directeur ne peut avoir subi de condamnations à des peines correctionnelles concernant des délits incompatibles avec la fonction, ou criminelles.²⁸

Les membres du personnel éducatif et non-éducatif doivent disposer d'un casier judiciaire exempt de condamnations à des peines correctionnelles concernant des délits incompatibles avec la fonction, ou criminelles. Ils sont tenus de fournir une copie de leur casier judiciaire, datant d'au maximum 1 mois, au gestionnaire lors de leur engagement²⁹

Le service doit respecter les normes reprises ci-dessus dès le moment où il accueille des résidents.³⁰

Bonnes pratiques :

Il existe des processus objectifs et équitables qui permettent de veiller à ce que le personnel, les stagiaires ou les bénévoles recrutés possèdent les qualités et compétences nécessaires

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service est-il en possession des certificats de bonnes vies et mœurs des membres du personnel ?- Le service s'assure-t-il qu'il n'engage que des personnes qui possèdent les titres et compétences requises ?	

²⁸ AGW 14 mai 2009 art. 7

²⁹ AGW 14 mai 2009 art. 8

³⁰ AGW 14 mai 2009 art. 16 §2

FORMATION CONTINUEE

Bonnes pratiques :

Le service favorise l'apprentissage permanent du personnel à travers des formations, la participation à des colloques et séminaires, des échanges d'expériences etc...

Le service évalue régulièrement le personnel et lui en donne un feed-back

Le service doit assurer une formation adaptée aux intervenants³¹

Le service doit veiller à la formation des professionnels de la santé de façon à les sensibiliser au handicap et à leur donner les compétences et les méthodes pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées³²

La formation constitue un élément essentiel pour des services de qualité, le service doit donc veiller à ce qu'une formation appropriée soit dispensée à tous les membres du personnel intervenant dans un cadre institutionnel spécialisé, celle-ci doit comporter une sensibilisation aux droits fondamentaux des personnes handicapées³³

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service s'interroge t-il sur ses besoins en formations ? Comment ?- La politique de formation interne et externe est-elle définie ?- Fait-elle l'objet d'un plan pluriannuel ?	

³¹ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

³² Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

³³ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Il y a-t-il une cohérence dans les formations suivies ? - Une personne est-elle chargée de la formation du personnel ? - Le service intervient-il financièrement dans les frais de formation de son personnel ? - Le service organise-t-il des formations internes ? - Combien de participants ont assisté à ces formations durant l'année dernière et combien d'heures ? - Les membres du service participent-ils à des formations externes ? <ul style="list-style-type: none"> o Nombre de participants o Nombres d'heures - Existe-t-il un retour des formations investies au niveau de l'équipe ? Comment est-il organisé ? - Quels fruits le service a-t-il retiré des formations suivies ? Les formations concernent-elles tous les niveaux de personnel ? - Comment le service procède-t-il pour motiver l'ensemble du personnel à s'inscrire dans des formations ? 	

V - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

POUVOIR ORGANISATEUR / AUTONOMIE DE GESTION

Description des normes :

Le gestionnaire est une personne physique ou morale qui prend en charge des personnes handicapées³⁴

Bonnes pratiques

Le gestionnaire assure un contrôle effectif sur la gestion du service et le rôle de ses membres est clairement défini, notamment en ce qui concerne leurs relations avec le personnel, et particulièrement avec la direction du service

Le gestionnaire est actif et dévoué, les membres ont des profils différents et expériences variées, il est capable de donner les directives et les orientations chaque fois qu'une décision difficile est à prendre par la direction

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Combien de fois par an se réunit le conseil d'administration ?- Quelles sont les responsabilités clés du Conseil d'administration ?- Quelle est sa composition ?- Comment réalise-t-il son rôle ?	

³⁴ AGW 14 mai 2009 art. 2, 9°

GESTION JOURNALIERE ET COORDINATION

Description des normes :

Le service doit être dirigé par un directeur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, lorsque le service est organisé par une personne morale et sous la responsabilité de celle-ci, la gestion journalière, en ce qui concerne au minimum³⁵ :

- la gestion du personnel ;
- l'application des réglementations en vigueur ;
- la représentation du service dans ses relations avec l'Agence.

Une direction effective du service doit être assurée en permanence. En l'absence du directeur, un membre du personnel délégué à cet effet doit être en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures.³⁶

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service bénéficie-t-il en permanence d'une direction effective ?- Le directeur dispose-t-il d'une délégation de pouvoir écrite du pouvoir organisateur en ce qui concerne la gestion journalière ?	

³⁵ AGW 14 mai 2009 art. 3

³⁶ AGW 14 mai 2009 art. 4

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le directeur assume-t-il les fonctions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> o la gestion journalière du personnel ; o l'application des réglementations en vigueur ; o la représentation du service dans ses relations avec l'Agence. - En cas d'absence du directeur, est-il remplacé ? Par qui ? Le remplaçant est-il en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence ? - Comment est assurée la coordination du personnel ? La scission jour nuit / des fonctions assurées (service social, service administratif,...) / des unités de vie ? - Comment circulent les informations entre les personnes ? Quels outils formalisés de communication (cahier de communication, grille, réunions d'équipe....) - Les fonctions attribuées à chacun sont-elles définies et connues ? <ul style="list-style-type: none"> o des collègues o des personnes handicapées - En dehors de l'élaboration du projet de service, comment le personnel est-il associé aux décisions ? 	

PROJET DE SERVICE

Bonnes pratiques :

Le service a élaboré un projet service.

Les activités, la prise en charge, l'organisation du service sont le reflet des valeurs et des objectifs figurant dans le projet de service.

Les interventions du service doivent être orientées vers des objectifs de qualité de vie des personnes handicapées et être conformes aux règles de la déontologie.³⁷

L'optique du service doit placer la personne au centre d'une approche intégrée cohérente, respectueuse des droits de l'homme, des libertés fondamentales et de la dignité de toutes les personnes³⁸

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Y a-t-il un projet de service ? - Par qui le projet a-t-il été élaboré ? - Quel est le mode de concertation utilisé ? <ul style="list-style-type: none"> o Le service organise des réunions (fréquence) visant à évaluer le projet de service et invite l'ensemble du personnel à ses réunions : fréquence o Les membres du personnel sont invités à réaliser par unités ou par groupe à une réflexion sur le projet de service : fréquence o Le projet est élaboré par la direction et soumis à l'avis des membres du personnel. o Le projet est élaboré par la direction et soumis à l'avis des membres du personnel. o Le service assure la diffusion du projet de service par une distribution aux membres du personnel ou par un autre moyen o Autres Préciser - Le projet de service fait-il l'objet d'un avis de la délégation syndicale ? 	

³⁷ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

³⁸ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

INFORMATION ET IMPLICATION DU PERSONNEL

Bonnes pratiques

Des réunions de service sont organisées pour diffuser l'information.

Le service doit prévoir des mécanismes garantissant la participation des intervenants à l'élaboration des orientations pédagogiques du service.³⁹

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Comment le service organise – t –il l'accès des travailleurs à l'information ?	

INDEPENDANCE, LIBERTE DE CHOIX ET IMPLICATION DE LA PERSONNE

Description des normes :

Le bénéficiaire ou son représentant légal a le droit d'être informé de façon complète, exacte et en temps utile sur toutes les questions touchant son accueil ou son hébergement.⁴⁰

Bonnes pratiques

Les pratiques du personnel du service démontrent une sensibilité et une préoccupation envers la personne qui est traitée avec dignité et respect.

³⁹ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁴⁰ AGW 14 mai 2009 annexe I, 12°

Le service doit respecter les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des personnes handicapées⁴¹

Le service doit mettre l'accent sur l'implication de la personne handicapée, de sa famille et de son entourage⁴²

Selon les recommandations du conseil de l'Europe⁴³ :

- Le service doit rendre les informations et les systèmes de communication accessibles aux personnes handicapées
- Les personnes handicapées et leurs représentants doivent être consultés en tant que parties prenantes dans les processus décisionnels qui ont une incidence sur leur vie
- La personne handicapée doit pouvoir exprimer ce qu'elle attend, souhaite et cet avis doit être pris en considération
- Le service doit faire en sorte que les individus puissent faire des choix éclairés avec l'aide, le cas échéant, de services de conseil compétents

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service met-il en œuvre des procédures visant à garantir la liberté de la personne ?- Le service permet les sorties individuelles- Le service permet à une personne de ne pas participer à des activités ou de ne pas disposer de prestations selon les modalités suivantes- Le service permet à la personne de recevoir des coups de téléphones d'en donner de recevoir des visites...	

⁴¹ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁴² Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁴³ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le service permet-il à la personne de faire des choix dans les situations suivantes ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hébergement <input type="checkbox"/> Habillement <input type="checkbox"/> Restauration <input type="checkbox"/> Relations interpersonnelles <input type="checkbox"/> Activités <input type="checkbox"/> Loisirs <input type="checkbox"/> Cultes <input type="checkbox"/> Autres - La personne handicapée est-elle impliquée dans les processus de décision qui la concernent notamment : <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> à son accueil <input type="radio"/> à son hébergement <input type="radio"/> à son projet individuel <input type="radio"/> à son dossier individuel - Comment s'organise concrètement cette implication ? Comment informe-t-on le bénéficiaire ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> De façon complète exacte <input type="radio"/> En temps utile 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> ○ De toutes les questions touchant <ul style="list-style-type: none"> ▪ à son accueil ▪ à son hébergement ▪ à son projet individuel ▪ à son dossier individuel <p>sous réserve du secret professionnel et dans le respect de la vie privée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service organise t'il une concertation avec le bénéficiaire ou son représentant légal en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les mesures qui s'imposent en raison de l'évolution physique et mentale ○ Les modifications dans les conditions individuelles et de vie - Nombre de concertations organisées à l'initiative du service 	

PROJETS PERSONNALISES ET DOSSIERS INDIVIDUELS

Bonnes pratiques :

Le service doit répondre de manière souple et adaptée aux besoins individuels clairement identifiés et aux projets qui en découlent⁴⁴

Le service doit⁴⁵ :

⁴⁴ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁴⁵ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

- mettre en œuvre des programmes éducatifs personnalisés
- apporter aux personnes handicapées, en particulier celles ayant des besoins élevés d'assistance, un soutien personnalisé
- tenir compte des besoins spécifiques des personnes (personnes handicapées vieillissantes, jeunes femmes, issues des minorités, avec handicaps associés et/ou sévères
- mettre en œuvre des moyens pour que les personnes puissent vivre de manière aussi autonome que possible et choisir leur mode et leur lieu de vie
- veiller à ce que les programmes de réadaptation soient accessibles aux personnes handicapées et adaptés à leurs besoins individuels ; ils ne seront mis en œuvre qu'avec le consentement de la personne handicapée ou de son représentant
- améliorer les services de réadaptation et le soutien par le biais d'une évaluation pluridisciplinaire individuelle fondée sur une approche globale

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Décrire les modes d'élaboration et de suivi des projets individuels - Le service établit-il un projet individuel pour chaque bénéficiaire ? - Le projet individuel contient-il au minimum ? <ul style="list-style-type: none"> ○ L'identification du bénéficiaire ○ Les objectifs à atteindre ○ La méthodologie utilisée et les moyens concrets mis en œuvre pour atteindre ces objectifs ○ La ou les personnes ressources ○ La procédure d'évaluation et la date d'échéance de celle-ci ○ Autres points - Le projet est-il rédigé en termes <ul style="list-style-type: none"> ○ Clairs, ○ Compréhensibles ○ et positifs 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le projet peut-il être consulté par : <ul style="list-style-type: none"> o La personne o Sa famille o Les intervenants internes (préciser) o Les intervenants externes (préciser) - Les projets sont-ils élaborés dans un délai de trois mois à compter de l'admission ? - Le projet est-il concrètement mis en place pour chaque personne suivant le plan prévu ? - Le service assure-t-il un suivi de ces actions avec les bénéficiaires ? - Le service procède-t-il à une évaluation des résultats atteints et des stratégies choisies ? - Le projet est-il actualisé ? <ul style="list-style-type: none"> o A la demande o Tous les X - Un dossier individuel est-il constitué pour chaque personne ? Le dossier comprend-il ? <ul style="list-style-type: none"> o Une analyse des besoins de la personne o Un bilan des compétences, aptitudes, potentialités et aspirations de la personne ; o Un bilan psychologique ; o Un bilan médical ; o Une anamnèse sociale ; o Une évaluation de l'autonomie. - Le dossier permet-il d'envisager la personne dans sa globalité ? - Le dossier est-il actualisé ?_ quelle fréquence ? 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le dossier est-il accessible ? <ul style="list-style-type: none"> o à la personne handicapée o à sa famille o aux intervenants internes o aux intervenants externes - Par qui le dossier est-il alimenté ? <ul style="list-style-type: none"> o La personne handicapée o Sa famille o Des intervenants internes o Des intervenants externes 	

PARTICIPATION DES REPRESENTANTS LEGAUX (FAMILLE, TUTELLE, ADMINISTRATEUR, ETC.)

Description des normes :

La convention d'accueil doit aborder les questions suivantes⁴⁶ :

- le respect du libre choix du médecin par la personne handicapée ou, le cas échéant, par son représentant légal, l'identité et les coordonnées du médecin habilité à superviser la délivrance des médicaments et les soins donnés à la personne handicapée ;
- les modalités de l'accès du lieu de prise en charge à la famille, aux amis, aux Ministres des Cultes et aux Conseillers laïcs dont la présence est demandée par la personne handicapée ou son représentant légal ;

⁴⁶ AGW 14 mai 2009 annexe I, 7°, 10° et 12°

- la personne handicapée ou son représentant légal a le droit d'être informée de façon complète, exacte et en temps utile sur toutes les questions touchant son accueil ou son hébergement.

Bonnes pratiques

- Le service appuie et encourage une relation continue entre l'usager et les membres de sa famille, ses relations et d'autres membres de la communauté
- Le service doit mettre l'accent sur l'implication de la personne handicapée, de sa famille et de son entourage⁴⁷
- Le service doit s'assurer que les personnes handicapées, leurs familles et les organisations représentatives contribuent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation de programmes de réadaptation intégrés⁴⁸

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Comment conciliez-vous le choix éventuel divergent du bénéficiaire et de la famille ? - Comment gérez-vous la dynamique entre le bénéficiaire et la famille sans être intrusif ? - Y a-t-il des modalités de participation des familles au sein du service ? - Comment établir et maintenir un partenariat constructif avec les familles ? 	

⁴⁷ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁴⁸ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

ADAPTATION ET ADEQUATION DES ACTIVITES

Description des normes

La convention d'accueil doit mentionner les services assurés à la personne handicapée, notamment en matière d'alimentation, d'hygiène, de soins de santé et d'activités d'encadrement⁴⁹

Bonnes pratiques

- L'activité n'est pas une fin en soi mais un moyen pour rencontrer les objectifs individuels développés dans le projet individuel.
- Faire attention que les personnes ne doivent s'adapter à l'activité plutôt que l'activité à la personne...
- Le service doit privilégier les interventions qui respectent autant que possible le dynamisme du milieu naturel⁵⁰

Le service doit⁵¹ :

- encourager les personnes handicapées à participer aux activités, qu'elles soient destinées aux personnes non handicapées ou handicapées
- veiller à ce que les personnes, indépendamment de la nature et du degré de handicap, puissent bénéficier d'une égalité d'accès à l'éducation et épanouissent au maximum leur personnalité, leurs talents, leur créativité et leurs aptitudes intellectuelles et physiques
- soutenir et promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie pour les personnes handicapées de tous âges
- promouvoir les formations et leur accessibilité pour aider les personnes handicapées à être moins exposées à la violence et aux abus, par exemple des stages destinés à renforcer la confiance en soi et à accroître son autonomie

⁴⁹ AGW 14 mai 2009 annexe I, 2°

⁵⁰ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁵¹ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Les activités proposées sont-elles variées ? - Les activités proposées sont-elles adaptées aux besoins individuels ? <ul style="list-style-type: none"> ❑ Les objectifs visés par les activités se retrouvent dans les objectifs des projets individualisés ❑ Le personnel chargé des activités dispose des synthèses individuelles ❑ Le personnel chargé des activités a participé à l'élaboration des projets individualisés ❑ Le personnel chargé des activités individualisées , autant que faire se peut, celles-ci. ❑ Le personnel chargé des activités évalue celles-ci d'un point de vue général et d'un point de vue individuel - Ces activités sont-elles en phase avec les attentes de la personne et avec qui la philosophie de projet de service ? (pourquoi les réalisent-elles ?) - Les activités sont-elles structurées ? - Qui détermine la structuration des activités ? <ul style="list-style-type: none"> ❑ La personne ❑ L'éducateur ❑ Autres - Le choix de la mise en place des activités est déterminé par <ul style="list-style-type: none"> ❑ L'équipe éducative ❑ Les personnes ❑ En concertation ❑ Autres 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le choix de la participation aux activités est réalisé <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Par la personne <input type="checkbox"/> Par l'éducateur <input type="checkbox"/> Autres - Le choix des activités est-il révisable <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> à tout moment <input type="checkbox"/> à des moments donnés connus par le bénéficiaire <input type="checkbox"/> à une fréquence fixée - La participation aux activités est-elle évaluée ? A quelle fréquence ? - Un registre des activités existe-t-il ? Ce registre comprend au minimum les données suivantes : .lieu de l'activité, date de l'activité, objectifs de l'activité, participants, personnel d'encadrement ? (où, quand, quoi, qui, avec qui ?) - Le registre est-il actualisé ? - Comment ce registre est-il alimenté ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Par chaque éducateur <input type="checkbox"/> Par un éducateur ou une personne référente chargée spécifiquement de cette tâche <input type="checkbox"/> Autres 	

SANTE ET SECURITE

Description des normes :

Des précautions sont prises pour combattre et prévenir l'incendie⁵²

Un rapport d'un service communal ou d'un service régional d'incendie atteste que toutes les précautions ont été prises pour éviter les incendies; ce rapport doit dater de moins d'un an et stipule, en outre la capacité d'accueil et d'hébergement des infrastructures⁵³

Le service doit souscrire, préalablement à toute admission d'une personne handicapée, une police d'assurance⁵⁴ :

- couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à un bénéficiaire ou causé par celui-ci. L'assurance doit préciser que le bénéficiaire garde la qualité de tiers et couvrir les dommages jusqu'à concurrence d'un minimum de 2.478.935,25 euros pour les dommages corporels et de 247.893,52 euros pour les dommages matériels, par sinistre
- couvrant tout dommage causé par une personne handicapée qui ne mettrait pas en cause sa responsabilité civile ou tout dommage dont il aurait été victime pendant son séjour.

Dans ce cas, l'assurance doit couvrir le décès à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros, l'incapacité permanente à concurrence d'un montant minimum de 12.394,68 euros et les frais de traitement à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros.

La convention d'accueil doit mentionner⁵⁵ :

- les services assurés à la personne handicapée, notamment en matière d'alimentation, d'hygiène, de soins de santé et d'activités d'encadrement
- l'identité et les coordonnées du médecin habilité à superviser la délivrance des médicaments et les soins donnés à la personne handicapée

Bonnes pratiques :

Le service établit des procédures pour faire face à toutes urgences en matière de santé ou de sécurité

⁵² AGW 14 mai 2009 art.11 §1^{er}, 2^o

⁵³ AGW 14 mai 2009 art. 13 §1^{er}, 4^o

⁵⁴ AGW 14 mai 2009 art. 16 §5

⁵⁵ AGW 14 mai 2009 annexe 1, 2^o et 7^o

Des processus de contrôle et de prévention des infections sont en place

Le service se munit de procédures, d'enquête et d'intervention dans tous les cas où des allégations d'abus et de négligence sont faites

Il existe des règles de conduites précises par rapport aux mesures d'isolement ou de contentions

Le service fournit une alimentation saine, variée et équilibrée.

Le service tient une fiche médicale (anamnèse, traitement en cours, contraindications) qui accompagne la personne handicapée dans tous ses déplacements extérieurs, y compris lors des retours en famille.

Le service complète dès le matin le registre de présences permettant d'identifier les personnes présentes sur le site.

Le service doit⁵⁶ :

- Veiller à ce que la sécurité des personnes handicapées soit dûment prise en compte lors de la conception des procédures d'urgence et d'évacuation
- Veiller à ce que les personnes handicapées ne soient victimes d'aucune discrimination dans l'accès aux services de santé et aux dossiers médicaux
- S'assurer que toute personne handicapée ou, lorsque cela n'est pas possible à cause de l'origine, de la nature ou du degré de son handicap, son représentant soit consulté dans toute la mesure du possible lors de l'évaluation, la conception et la mise en œuvre de leur programme de santé, intervention médicale et traitement
- Veiller à ce que, dans le cadre des soins de santé, les spécificités de chaque sexe soient respectées
- Communiquer à la personne handicapée, sous une forme compréhensible, toutes les informations sur ses besoins en matière de soins de santé ou sur les services de santé qui peuvent lui être fournis
- Mettre tout en œuvre pour dépister des cas de violence et d'abus et veiller à ce que les mesures nécessaires soient prises à l'encontre des auteurs de ces actes, y compris des mesures de réparation, et à ce que les services de conseil adéquats soient assurés par des professionnels en cas de problèmes psychologiques
- Informer les personnes handicapées sur les moyens d'éviter la survenue de violences et d'abus, et leur apprendre à les reconnaître et à les signaler

⁵⁶ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> • L'institution est-elle en conformité avec les exigences des services de prévention incendie ? • Les cuisines ont-elles fait l'objet d'une visite d'un service compétent ? Si oui, quelles en ont été les conclusions ? • Des caméras sont-elles utilisées ? • Qui assure la gestion de la réserve de médicaments ? Une infirmière ou une personne spécifiquement désignée à cet effet ? • Comment sont organisées la préparation et la distribution des médicaments de manière à éviter les risques d'erreur et d'oubli, et à s'assurer de leur prise d'effective et ce de jour comme de nuit ? • Existe-t-il un programme de diététique institutionnelle ? Si oui comment est-il organisé, depuis quand et quels en ont été les résultats ? • Quel est le service de médecine du travail ? • Les dossiers médicaux sont-ils correctement tenus ? Sont-ils gardés séparés des autres chapitres du dossier personnel du bénéficiaire et sont-ils gardés au cabinet médical ou à l'infirmierie ? • Qui assure la gestion de ces dossiers médicaux ? le médecin coordonnateur ou l'infirmière ou une personne spécifiquement désignée à cet effet ? • L'institution a-t-elle pris des mesures particulières pour assurer la sécurité de ses bénéficiaires en fonction des particularités spécifiques de leurs problématiques ? • Quelle attitude a adopté l'institution vis à vis de la sexualité et pourquoi ? Quels sont les méthodes ou moyens anticonceptionnels préconisés ? Quelle coopération est demandée aux familles ? 	

PARTENARIATS AVEC L'EXTERIEUR

Bonnes pratiques

Le service doit⁵⁷ :

- être organisé dans le cadre d'une coopération locale et multisectorielle qui respecte les compétences spécifiques de chaque service
- favoriser de façon prioritaire l'accès des personnes handicapées aux services généraux destinés à l'ensemble de la population et répondant à leurs besoins particuliers

Les personnes handicapées doivent mener une vie aussi complète que possible et avoir des rapports avec d'autres membres de la société, handicapés et non handicapés. Elles ont le droit de participer aux activités culturelles, récréatives, sportives et touristiques. Le service doit donc encourager les institutions publiques et privées, les organismes et prestataires de services à inciter activement les personnes handicapées à participer à leurs activités culturelles, récréatives, sportives, spirituelles et intellectuelles⁵⁸

Le service doit veiller à une approche coordonnée dans la prestation de services de soutien de qualité à l'échelon local, pour que les personnes puissent vivre au sein de leur communauté locale et avoir une meilleure qualité de vie⁵⁹

⁵⁷ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

⁵⁸ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

⁵⁹ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le service établit-il la liste des ressources extérieures (services spécifiques et généraux) mobilisables pour chaque personne - Le service s'interroge-t-il sur les services généraux (s'adressant à l'ensemble de la population) de la région susceptibles d'être approchés dans le cadre du projet individuel ? - Les intervenants externes sont-ils associés à l'élaboration du projet ? - Les intervenants externes : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sont identifiés pour chaque personne ➤ Sont invités à participer à l'élaboration du projet. ➤ Participent à l'élaboration du projet. ➤ Reçoivent la copie du projet. ➤ Sans objet : justification - Le service collabore dans le cadre de projet individuel avec des partenaires locaux <ul style="list-style-type: none"> ➤ De façon ponctuelle ➤ De façon structurelle - Le service met en œuvre des programmes d'apprentissage visant à amener la personne handicapée à avoir des contacts avec des personnes extérieures aux services <ul style="list-style-type: none"> ➤ A l'intérieur du service ➤ Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois ➤ Nombre de personnes différentes : ➤ A l'extérieur du service ➤ Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois ➤ Nombre de personnes différentes : 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Le service met en œuvre des programmes d'apprentissage visant à amener la personne handicapée à avoir des contacts avec des personnes extérieures aux services <ul style="list-style-type: none"> ➤ A l'intérieur du service ➤ Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois ➤ Nombre de personnes différentes : ➤ A l'extérieur du service ➤ Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois ➤ Nombre de personnes différentes : - Le service met en œuvre des programmes d'apprentissages visant à amener la personne handicapée à participer à des activités dans la vie locale <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois ➤ Nombre de partenaires différents - Le service s'interroge toujours sur le service extérieur à même de résoudre un problème plutôt que de vouloir trouver la solution en interne. - Le service permet et accompagne la personne handicapée, si besoin est, chez le médecin - Le service autorise les sorties individuelles - Le service mène-t-il des actions de sensibilisation auprès des services généraux afin de les sensibiliser à l'accessibilité (sous toutes ces formes) aux personnes handicapées ? - Le service met- il en œuvre des mécanismes visant à coopérer avec d'autres partenaires ? - Le service sollicite le CPAS, la Commune, le BR, la Commission subrégionale, les autres services compétents, le service les invite à visiter le service, - Le service s'inscrit-il dans la vie locale ? 	

MECANISMES D'AUTO EVALUATION ET D'EVALUATION DE LA QUALITE

Bonnes pratiques :

L'auto évaluation fait partie intégrante d'un processus d'assurance qualité

Le service doit faire l'objet d'une évaluation qualitative à laquelle participent les personnes handicapées, leur famille et les services⁶⁰

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service a-t-il procédé à une évaluation du projet de service ?- Les formations ont-elles eu une incidence sur la qualité du service rendu ?- Avec quels outils ?- Le service a-t-il recours à un expert extérieur pour évaluer le service ?- Qui participe aux évaluations ?- Sur quoi portaient les dernières évaluations réalisées par le service ?- Le service participe-t-il à des réunions de coordinations et d'évaluation du fonctionnement des services destinés aux personnes handicapées ?<ul style="list-style-type: none">• Commission Subrégionale• Coordination locale• Fédérations ou associations• Autres	

⁶⁰ Décret relatif à l'intégration des personnes handicapées (6 avril 1995), art.4

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Les évaluations ont-elles amené des modifications à la situation existante ? - Les formations suivies par le service ont – elles une incidence sur la qualité du service rendu ? 	

VI – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D’ACCUEIL

CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES, PERSPECTIVES D’EVOLUTION

Description des normes :

Le service ne peut accueillir un nombre supérieur de bénéficiaires à sa capacité d’accueil ou d’hébergement⁶¹.

Bonnes pratiques⁶² :

La personne handicapée ne doit pas être vue comme un patient qui doit être pris en charge et qui n’apporte rien à la société, elle doit être considérée comme une personne qui a besoin qu’on lève les obstacles qu’elle rencontre dans la société pour pouvoir y occuper une place légitime en tant que membre à part entière et actif

⁶¹ AGW 14 mai 2009 art. 16 §1er

⁶² Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d’action du Conseil de l’Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Les personnes handicapées doivent être vues pour ce qu'elles peuvent faire et non pour ce qu'elles ne peuvent pas faire

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le service dispose-t-il des informations prévues concernant la population accueillie ?- Quelles sont les caractéristiques de la population accueillie ?- Quel est le degré d'autonomie des personnes accueillies ?- Les origines géographiques impliquent-elles des ruptures de réseau ?- Durée du séjour- Supports familiaux ?- Profil socioculturel :- Parents présents:/ parents absents :- Statut juridique des personnes accueillies ou hébergées- Le service tient-il ces données à jour ?- Le service exploite t'il ces données (présence d'indicateur comme : l'âge moyen, la scolarisation dans l'enseignement spécial,...)- Comment le service envisage t'il l'évolution de la population accueillie ?	

HEURES ET JOURS D'OUVERTURE

Description des normes

Le service doit mentionner ses heures et jours d'ouverture dans la convention d'accueil⁶³

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires

PROCEDURES D'ADMISSION – EGALITE D'ACCES

Description des normes

Le règlement d'ordre intérieur doit stipuler, le cas échéant, les conditions spéciales d'admission, notamment celles tenant à la période d'essai, les caractéristiques spécifiques des personnes handicapées, telles que l'âge, le sexe, les handicaps supplémentaires ou l'exclusion de ceux-ci⁶⁴

Afin de favoriser un accès équitable au service, celui-ci doit mettre en place des critères d'éligibilité transparents et des procédures indépendantes d'évaluation individuelle prenant en compte les préférences, l'autonomie et le bien-être des personnes handicapées⁶⁵

⁶³ AGW 14 mai 2009 annexe 1, 8°

⁶⁴ AGW 14 mai 2009 art. 12, 3°

⁶⁵ Recommandation rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Quels sont les critères de non-admission ?- Est-ce que la procédure d'admission garantit l'égalité des personnes entre-elles ? Est-elle objective, équitable et honnête ?- La procédure et les critères d'admission décrits dans le projet de service sont-ils appliqués (voir la dernière entrée) ?- Aucun élément probant ne permet-il de penser que le service exige à titre de condition préalable à l'entrée le paiement d'une contribution financière autre que celles fixées par le Gouvernement ou bien exerce un autre moyen de discrimination ?- La convention prévoit-elle les suppléments susceptibles d'être exigés ?- Les personnes handicapées accueillies ou hébergées relèvent elles des catégories de handicap pour lesquelles le service est agréé ?- Les services agréés pour accueillir et héberger les catégories prioritaires remplacent-ils les personnes sorties par des personnes de ces catégories ?<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Nombre de personnes sorties par catégorie depuis la dernière visite :<input type="checkbox"/> Nombre de personnes entrées par catégorie depuis la dernière visite :<input type="checkbox"/> Nombre de personnes non prioritaires rentrées depuis la dernière visite :<input type="checkbox"/> Motivations du choix- La personne handicapée est-elle préparée à sa venue dans le service ? Comment ?	

Exemples de questions

- Lors de la première visite, la personne est-elle accompagnée ?
 - par ses parents,
 - un proche,
- Par qui est-elle reçue ?
 - le directeur
 - L'assistant social
- La personne est-elle informée ?
 - De sa situation
 - De l'organisation quotidienne
 - De ses droits et devoirs
 - Des règles de vie du service ou de l'unité
 - Autres
- La personne est introduite dans son milieu de vie :
 - Après une période d'essai de x
 - Après x visites
 - ...
- Les membres du personnel et les autres bénéficiaires sont-ils présentés à la personne ? Une personne référente est-elle désignée ?
- La personne a-t-elle la possibilité de s'essayer aux diverses activités ?
- Un temps d'adaptation est-il laissé à la personne ?

CONVENTIONS DE SEJOUR

Description des normes :

Toute prise en charge est subordonnée à la signature préalable d'une convention entre le gestionnaire et la personne handicapée ou son représentant abordant au moins les éléments suivants⁶⁶ :

1. L'identité des parties avec mention du domicile, de la nationalité et de la date de naissance de la personne handicapée
2. Les services assurés à la personne handicapée, notamment en matière d'alimentation, d'hygiène, de soins de santé et d'activités d'encadrement
3. Le montant de la participation financière couvrant les frais résultant des services rendus
4. Sa durée
5. Les conditions de résiliation pour chaque partie contractante, notamment la durée du préavis et les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne handicapée
6. Les risques pris en compte par la police d'assurance couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre ;
7. Dans le respect du libre choix du médecin par la personne handicapée ou, le cas échéant, par son représentant légal, l'identité et les coordonnées du médecin habilité à superviser la délivrance des médicaments et les soins donnés à la personne handicapée
8. Les jours et heures d'ouverture du service
9. Les modalités de la protection de la personne handicapée quant à la mise en dépôt des biens, garanties et valeurs confiées au gestionnaire, ainsi que les modalités de leur gestion éventuelle
10. Les modalités de l'accès du lieu de prise en charge à la famille, aux amis, aux Ministres des Cultes et aux Conseillers laïcs dont la présence est demandée par la personne handicapée ou son représentant légal

⁶⁶ AGW 14 mai 2009 art. 16 §3

11. Que le gestionnaire garantit à la personne handicapée le respect de sa vie privée, de ses convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, ainsi que des bonnes mœurs et des convenances
12. Que la personne handicapée ou son représentant légal a le droit d'être informée de façon complète, exacte et en temps utile sur toutes les questions touchant son accueil ou son hébergement
13. Que le règlement d'ordre intérieur annexé fait partie intégrante de la convention.

Le service doit souscrire, préalablement à toute admission d'une personne handicapée, une police d'assurance⁶⁷ :

- couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à un bénéficiaire ou causé par celui-ci. L'assurance doit préciser que le bénéficiaire garde la qualité de tiers et couvrir les dommages jusqu'à concurrence d'un minimum de 2.478.935,25 euros pour les dommages corporels et de 247.893,52 euros pour les dommages matériels, par sinistre ;
- couvrant tout dommage causé par une personne handicapée qui ne mettrait pas en cause sa responsabilité civile ou tout dommage dont il aurait été victime pendant son séjour.

Dans ce cas, l'assurance doit couvrir le décès à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros, l'incapacité permanente à concurrence d'un montant minimum de 12.394,68 euros et les frais de traitement à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros.

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Une convention de séjour, d'accueil, de traitement ou d'accompagnement est conclue avec chaque bénéficiaire ou son représentant légal ? - Qui rédige la convention ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le service <input type="checkbox"/> Le service en concertation avec la personne ou sa famille <input type="checkbox"/> Autres 	

⁶⁷ AGW 14 mai 2009 art. 16 §5

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Une convention de séjour, d'accueil, de traitement ou d'accompagnement est conclue avec chaque bénéficiaire ou son représentant légal ? - Qui rédige la convention ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le service <input type="checkbox"/> Le service en concertation avec la personne ou sa famille <input type="checkbox"/> Autres - La convention est-elle signée par les deux parties ? - Quand est-elle signée ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> dès l'admission <input type="checkbox"/> après la période d'essai <input type="checkbox"/> Autres - La personne handicapée ou son représentant légal peuvent-ils apporter des amendements ? - La convention comprend-t-elle au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'identité des parties, le cas échéant, l'identité du bénéficiaire sera accompagnée de son représentant légal <input type="checkbox"/> La date d'admission ou le début des services, la durée du contrat, la fréquentation partielle, le cas échéant la durée de la période d'essai. <input type="checkbox"/> Le montant de la part contributive due ainsi que le montant minimum qui doit être laissé à la disposition de la personne handicapée <input type="checkbox"/> La personne physique ou morale qui répond du paiement et du mode de règlement du paiement <input type="checkbox"/> Les suppléments réclamés en sus de la part contributive conformément aux dispositions prévues à l'article 51 §2 et §3 <input type="checkbox"/> Les modalités de préavis et de résiliation de la convention <input type="checkbox"/> Le mode suivant lequel cette convention peut être adaptée ou modifiée 	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - La convention prévoit-elle des clauses individuelles particulières ? Ces clauses ont-elles un caractère léonin (la clause d'un contrat est dite " léonine " lorsque les obligations en sont supportées par une seule des parties alors que l'autre en tire tous les avantages - En droit, l'existence d'une telle clause dans un contrat ne le rend pas nul. La clause est seulement réputée non écrite). - La convention a-t 'elle été modifiée ? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Une fois <input type="checkbox"/> Plus de deux fois 	

PROCEDURES DE REORIENTATION

Description des normes :

Les conditions de résiliation pour chaque partie contractante, notamment la durée du préavis et les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne handicapée doivent figurer dans la convention de séjour⁶⁸

⁶⁸ AGW 14 mai 2009 annexe I, 5°

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- En cas d'exclusion, des propositions sont-elles faites par le service pour trouver des solutions alternatives ? pour aider la famille et le bénéficiaire ?	

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Description des normes

Un règlement d'ordre intérieur indique au moins :

- l'identification exacte (dénomination, siège, nature, forme juridique) du gestionnaire et la mention de la date de l'autorisation de prise en charge et de la durée de celle-ci lorsque le service a déjà été autorisé;
- les objectifs du service et l'ensemble des services offerts par celui-ci, avec une description globale des bénéficiaires à accueillir ou à héberger;
- le cas échéant, les conditions spéciales d'admission, notamment celles tenant à la période d'essai, les caractéristiques spécifiques des personnes handicapées telles que l'âge, le sexe, les handicaps supplémentaires ou l'exclusion de ceux-ci;
- les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne handicapée du service, la durée du préavis;
- les modalités d'introduction des réclamations, des suggestions et des remarques éventuelles et leur mode de traitement;
- les droits et obligations mutuels de la personne handicapée, de son représentant légal et du service ;
- les risques couverts par les polices d'assurance souscrites par le service⁶⁹.

⁶⁹ AGW 14 mai 2009 art. 12

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Le règlement d'ordre intérieur énonce-t-il les droits et obligations respectives des usagers ? de la structure accueillante ?- Le règlement d'ordre intérieur est-il conforme aux droits fondamentaux des personnes (Convention des droits de l'homme,...) ?- Le règlement énonce-t-il les sanctions encourues en cas de manquement au règlement ? Prévoit-il la liste et la nature des sanctions ? Prévoit-il des modalités de recours ou de défense des usagers ?- Le règlement est-il communiqué aux personnes ou à leur représentant légal ?- Les personnes handicapées sont – elles sensibilisées au contenu du R.O.I. ?- Le règlement est-il approuvé par la personne ? son représentant légal ?	

CONSEIL DES USAGERS

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Existe-t-il un conseil des usagers ?- Comment est-il composé ?- Comment sont désignés les membres du Conseil ?	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - Un membre du personnel en assure-t-il le secrétariat et l'animation ? - A quelle fréquence le Conseil se réunit-il ? - Combien de réunions ont eu lieu ? - Le conseil a-t-il formulé : <ul style="list-style-type: none"> • des suggestions relatives à la qualité de vie • à l'organisation pratique de l'accueil ou de l'hébergement - Le service a-t-il pris en compte ses suggestions ? - Le service a-t-il organisé une concertation avec le conseil ? <ul style="list-style-type: none"> • Lors de l'élaboration du règlement d'ordre intérieur • Lors de la modification de celui-ci • Lors d'importantes modifications aux conditions générales de logement et de vie(Déménagement, rénovations,...) - Le service a-t-il transmis aux usagers des informations utiles à la participation de ceux-ci au projet du service ? - Un tableau d'affichage est-il prévu ? Est-il mis régulièrement à jour ? - Des procès verbaux sont établis ? 	

LA GESTION DES BIENS DE LA PERSONNE HANDICAPEE

Description des normes

La convention de séjour doit stipuler les modalités de la protection de la personne handicapée quant à la mise en dépôt des biens, garanties et valeurs confiées au gestionnaire, ainsi que les modalités de leur gestion éventuelle⁷⁰

Bonnes pratiques

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Les bénéficiaires reçoivent-ils de l'argent de poche ?- Comment cela est-il géré ?	

MECANISMES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Description des normes :

Les modalités d'introduction des réclamations, des suggestions et des remarques éventuelles et leur mode de traitement doivent figurer dans le règlement d'ordre intérieur⁷¹

⁷⁰ AGW 14 mai 2009 annexe I, 9°

⁷¹ AGW 14 mai 2009 art. 12, 5°

Bonnes pratiques :

Les réclamations font l'objet de procédures justes et équitables

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none">- Une procédure interne en matière de réclamations pour les usagers est-elle établie ?- Comment et par qui sont traitées ces réclamations ?	

TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES A L'AGENCE

Description des normes :

Toute plainte relative à la prise en charge d'une personne handicapée est adressée par courrier à l'Agence qui en accuse réception dans les 10 jours et procède à l'instruction de la plainte. L'Agence informe le plaignant, la direction, le gestionnaire du service et les autorités responsables du placement et/ou du financement, de la suite réservée à cette plainte⁷²

Bonnes pratiques :

Le service donne suite de façon diligente et effective aux recommandations émises par l'Agence suite aux conclusions des rapports d'instruction des plaintes

⁷² AGW 14 mai 2009 art. 19

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Les recommandations consécutives aux plaintes ont-elles été mises en œuvre et de quelle manière ?	

VI – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

PAR RAPPORT AUX OBSERVATIONS EXPRIMEES PAR L'INSPECTEUR DANS LE CADRE DE SA VISITE.

Dans le cadre de ses audits, l'inspecteur dialogue avec le personnel compétent des services contrôlés et les invite à émettre un avis au sujet des principales remarques qu'il formule. Cette façon de travailler lui permet de confirmer son jugement et de permettre une discussion et un accord sur les actions nécessaires en vue de corriger les éventuelles lacunes ou améliorer la qualité de la gestion des services.⁷³

PAR RAPPORT AU CADRE GENERAL (LEGISLATION EN VIGUEUR ETC)

A travers ses contacts permanents, le service Inspection et Audit s'efforce d'être un interface entre l'Agence et les gestionnaires du terrain. Cette interface est le lieu d'écoute des difficultés, observations et propositions des gestionnaires. L'inspecteur informe et conseille les services sur les objectifs qui sous-tendent les dispositions prises par les autorités politiques ou les organes de gestion de l'Agence et sur la façon la plus appropriée de les mettre en œuvre. Il s'attèle aussi à relayer, auprès des autorités de l'Agence, la façon dont les mesures sont mises en pratique et à les informer des nouveaux problèmes qui surgissent ainsi que des nouvelles approches mises en place sur le terrain pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Enfin, il a pour mission de transmettre des suggestions auprès des instances chargées de proposer des amendements ou de nouvelles réglementations⁷⁴.

⁷³ Note informative sur les missions de l'Inspection (2003)

⁷⁴ Note informative sur les missions de l'Inspection (2003)

PAR RAPPORT A LEURS ATTENTES EN MATIERE D'ECHANGES DE BONNES PRATIQUES

En vue de mettre en œuvre une approche proactive d'échange des bonnes pratiques, l'Agence recueille les attentes des gestionnaires et de leurs équipes en la matière. De cette manière des ateliers d'échanges entre professionnels pourront être organisés sur les thèmes évoqués.

VII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

- 1) Points forts
- 2) Points à améliorer (qui relèvent de l'ensemble du dispositif réglementaire et qui sont de nature à affecter les conditions d'octroi ou de maintien de l'autorisation de prise en charge). Outre les commentaires explicatifs, les références juridiques précises de ces normes non rencontrées ou partiellement rencontrées seront citées.
- 3) Recommandations (conseils de nature à améliorer la qualité du service qui ne relèvent pas du dispositif réglementaire mais plutôt des bonnes pratiques).
- 4) Appréciation générale et proposition en matière d'autorisation de prise en charge.

L'Appréciation générale :

- rend compte de la qualité générale de la qualité du service rendu aux personnes ;
- reprend les « points à améliorer » (voir les « recommandations ») en évaluant leur impact sur la qualité du service rendu ;
- évoque la « dynamique du service » c'est-à-dire sa capacité à s'auto évaluer et à procéder aux changements nécessaires. Les suites données aux remarques faites par le passé par l'inspecteur et l'attitude face aux observations réalisées au cours de la visite d'audit constituant à cet égard des indicateurs qu'il est utile d'évoquer.

5) Conclusion

Le service Inspection et Audit formule un avis quant à l'autorisation de prise en charge.

Dans les situations où certaines prestations fournies portent atteinte à la qualité de vie des personnes handicapées et que les perspectives d'amélioration sont minces voire quasi inexistantes, une limitation de la durée d'autorisation de prise en charge peut être suggérée par le service Inspection et Audit. Cette proposition de limitation de la durée d'autorisation de prise en charge doit alors être assortie d'une liste d'objectifs que le service est chargé d'atteindre au terme de la période d'autorisation proposée.

Lorsque la situation présente un caractère d'urgence et /ou de gravité, le service Inspection et Audit peut suggérer d'accorder l'autorisation s suspensives. L'avis est alors assorti d'une proposition d'échéancier avec une liste d'objectifs que le service doit atteindre dans des délais définis. A défaut, l'avis du service Inspection et Audit est de suspendre l'autorisation.

Annexe II : Définition des fonctions et qualifications du personnel éducatif (AGW 14 mai 2009)

Les éducateurs classe 3

- 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 ;
- Diplôme ou certificat de puériculture (D3P) ;
- Diplôme ou certificat d'aide familial(e) et sanitaire (D3P) ;
- Diplôme ou certificat de moniteur (trice) pour collectivités d'enfants (D3P) ;
- Diplôme ou certificat d'aide seniors ;
- Diplôme ou certificat d'auxiliaire polyvalent(e) des services à domicile et en collectivité correspondant au certificat de qualification d'auxiliaire familial(e) et sanitaire délivré par l'enseignement secondaire de plein exercice.

Les éducateurs classe 2

- Uniquement les éducateurs de classe II déjà en service dans une institution agréée à la date du 01/01/1976 porteurs d'un des titres suivants :
- Diplôme ou certificat d'une école ou d'un cours technique secondaire supérieur à orientation pédagogique, psychologique ou sociale ;
- Brevet d'infirmier(e) ou de puériculture pour autant que ceux-ci s'occupent d'enfants de 0 à 6 ans ;
- Diplôme, certificat ou titre assimilé au moins du niveau de l'enseignement normal primaire, pour autant que leurs titulaires s'occupent d'enfants de 3 à 6 ans ;
- Diplôme de l'enseignement normal gardien.

Les éducateurs classe 2A

1) Les porteurs d'un des diplômes ou certificats suivants :

- éducation de l'enfance (D3TQ) ;
- sciences sociales appliquées (D3TQ) ;
- techniques sociales (D3TQ) ;
- éducation physique et animation socio-culturelle (D3TQ) ;
- d'aspirant(e) en nursing (D3TQ) ;
- d'assistante en gériatrie (D3TQ) ;
- d'agent d'éducation (D3TQ) ;
- d'animateur (D3TQ) ;

- d'agent social (D3TQ) ;
- sciences sociales et éducatives (D3TTR) ;
- attestant la réussite d'une 7^{ème} année professionnelle (D37P) en puériculture, aide familial(e) et sanitaire, assistance en gériatrie ;
- de fin d'études secondaires supérieures techniques à orientation pédagogique, sociale ou paramédicale, de plein exercice ou de promotion sociale.

2) Les porteurs d'un des brevets suivants :

- de puéricultrice (D3P) pour autant que ceux-ci s'occupent exclusivement d'enfants de 0 à 6 ans ;
- d'infirmière.

Les éducateurs spécialisés (classe 1)

Les porteurs 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, à l'exclusion du diplôme de bibliothécaire-documentaliste et du diplôme ou certificat d'aptitude pédagogique.

Les travailleurs psycho-médico-sociaux

- Les assistants, auxiliaires ou conseillers sociaux ;
- Les ergothérapeutes, kinésithérapeutes, logopèdes ;
- Les rééducateurs en psychomotricité ;
- Les infirmiers gradués sociaux ;
- Les assistants en psychologie ;
- Les licenciés en psychologie, psycho-pédagogie, pédagogie, kinésithérapie ou logopédie.

Annexe III : définition des fonctions et qualifications du personnel non éducatif (AGW 14 mai 2009)

Commis

Les porteurs d'un des titres suivants :

- diplôme ou certificat de fin d'études secondaires inférieures (formation générale ou technique) ;
- brevet ou certificat de fin d'études de l'enseignement professionnel secondaire inférieur délivré après une quatrième année de finalité ou agréé après une cinquième année de perfectionnement ou de spécialisation dans une section « travaux de bureau » délivré par un établissement créé, subventionné ou reconnu par l'Etat.

Commis-sténodactylographe

Les porteurs d'un titre requis pour la fonction de commis et un certificat ou diplôme attestant de la connaissance de la sténodactylographie.

Rédacteur

Les porteurs d'un diplôme ou certificat de fin d'études secondaires supérieures (formation générale ou technique), dans la mesure où la formation reçue correspond avec les exigences normales de la fonction.

Econome

Les porteurs d'un diplôme ou certificat permettant à l'accès à la formation de rédacteur.

Comptable 2^{ème} classe

Les porteurs d'un diplôme ou certificat de fin d'études secondaires supérieures (formation générale ou technique) à orientation commerciale.

Comptable 1^{ère} classe

Les porteurs d'un diplôme ou certificat de fin d'études de l'enseignement supérieur à orientation économique dont la qualification est en relation avec les exigences normales de la fonction.

Les porteurs du diplôme de la Chambre belge des Comptables.

Personnel ouvrier catégorie I

Les manœuvres, nettoyeurs, domestiques, veilleur de nuit, concierges, ouvriers agricoles non qualifiés.

Personnel ouvrier catégorie II

Les blanchisseuses, ouvriers de laboratoire, repasseuses, lingères, portiers, aides d'ouvrier qualifié pour autant que l'ouvrier qualifié soit existant dans le service.

Personnel ouvrier catégorie III

Les ouvriers qualifiés qui ne sont pas porteurs d'un diplôme ou certificat de fin d'études établissant leur qualification.

Personnel ouvrier catégorie IV

Les ouvriers qualifiés porteurs d'un diplôme ou certificat délivré par une école ou un établissement d'enseignement et établissant une qualification telle que cordonnier, jardinier, mécanicien, plombier d'installations sanitaires, ébéniste, menuisier, électricien, cuisinier.

Personnel ouvrier catégorie V

Les ouvriers possédant la qualification requise des ouvriers catégorie IV et ayant la responsabilité d'une équipe homogène d'au moins cinq ouvriers.

Gradué ou régent à orientation économique, juridique, administrative ou informatique

Les porteurs du diplôme octroyant ce titre.

Copiste (Braille) 2^{ème} classe

Les porteurs d'un diplôme, certificat ou brevet permettant l'accès à la fonction de commis.

Copiste (Braille) 1^{ère} classe

Les porteurs d'un diplôme ou certificat permettant l'accès à la fonction de rédacteur.

Médecin généraliste

Les porteurs du diplôme de docteur en médecine, chirurgie et accouchement.

Médecin spécialiste

Les porteurs d'un titre de qualification requis pour l'exercice de la fonction de médecin généraliste ainsi qu'un titre de spécification requis suite à l'avis émis par la Commission d'Agréation des médecins spécialistes.

Licencié à orientation économique, juridique, administrative ou informatique

Les porteurs du diplôme octroyant un de ces titres.