



# **GUIDE D'INTERPRÉTATION DES NORMES S.A.C.**

SUR LA CONFORMITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES AGRÉÉS PAR L'AGENCE EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>2</b>
<b>I - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET AU FONCTIONNEMENT</b>	<b>4</b>
POUVOIR ORGANISATEUR / AUTONOMIE DE GESTION	4
GESTION JOURNALIÈRE ET COORDINATION	5
PROJET DE SERVICE	7
INDÉPENDANCE ET LIBERTÉ DE CHOIX	9
PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT ET DOSSIERS INDIVIDUELS	10
ADAPTATION ET ADÉQUATION DES INTERVENTIONS ET DES ACTIVITÉS ÉVENTUELLES	14
SANTÉ ET SÉCURITÉ	16
ACTIONS COMMUNAUTAIRES	19
TRANSFORMATION	20
MÉCANISMES D'AUTO ÉVALUATION ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ	20
<b>II – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>22</b>
CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES CONCERNÉES, PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION	22
PERMANENCE ET PLAGE HORAIRE D'INTERVENTION	23
PROCÉDURES D'ADMISSION – ÉGALITÉ D'ACCÈS	23
CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT	26
PROCEDURE DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT OU DE REORIENTATION	28
MECANISME DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	28
TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES À L'AGENCE	29
<b>III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL</b>	<b>30</b>
VOLUME DU PERSONNEL	30
QUALIFICATIONS	31
RECRUTEMENT	32
FORMATION CONTINUÉE	33
<b>IV – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES</b>	<b>34</b>
SÉCURITÉ DES INFRASTRUCTURES	34
ACCESSIBILITÉ / SITUATION	35
ADÉQUATION DE L'INFRASTRUCTURE	36
<b>V – OBSERVATIONS FORMULÉES PAR LE SERVICE</b>	<b>37</b>

PAR RAPPORT AUX OBSERVATIONS EXPRIMÉES PAR L'INSPECTEUR DANS LE CADRE DE SA VISITE.	37
PAR RAPPORT AU CADRE GÉNÉRAL (LÉGISLATION EN VIGUEUR, ETC)	37
PAR RAPPORT A LEURS ATTENTES EN MATIERE D'ECHANGES DE BONNES PRATIQUES	37
<b>VI – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>38</b>

---

## I - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET AU FONCTIONNEMENT

---

### POUVOIR ORGANISATEUR / AUTONOMIE DE GESTION

#### Description des normes :

Le service doit être géré par un pouvoir public, une association sans but lucratif ou une fondation créée conformément à la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales et les fondations.<sup>1</sup>

Lorsqu'il est organisé par une association sans but lucratif, la personne morale ne peut comporter des membres du personnel ou des personnes apparentées à ceux-ci jusqu'au 3<sup>ème</sup> degré, à concurrence de plus d'un cinquième de ses membres.<sup>2</sup>

Lorsqu'il est organisé par une association sans but lucratif, son conseil d'administration ne peut comprendre des personnes appartenant à la même famille, conjoints, co-habitants 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 conseil d'administration, ni des personnes faisant partie du personnel du service, et ce à partir du 1<sup>o</sup> janvier 2004.<sup>3</sup>

#### Bonnes pratiques :

Le conseil d'administration 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 conseil d'administration 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.

---

<sup>1</sup> AGW 22/04/2004 art 49

<sup>2</sup> AGW 22/04/2004 art 50

<sup>3</sup> AGW 22/04 /2004 art51

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combien de fois se réunit par an le Conseil d'administration ?</li> <li>- Quelles sont les responsabilités clés du Conseil d'administration ?</li> <li>- Quelle est sa composition ?</li> </ul>	

## GESTION JOURNALIERE ET COORDINATION

### Description des normes :

Le service satisfait aux conditions suivantes :<sup>4</sup>

1° 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 une entité administrative auquel le service appartiendrait

2° être dirigé par un directeur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, en vertu d'une délégation de pouvoir écrite du pouvoir organisateur et sous la responsabilité de celui-ci ou du directeur général de l'entité administrative visé au point 1°, la gestion journalière du service, en ce qui concerne au minimum :

- la mise en œuvre et le suivi du projet pédagogique
- la gestion du personnel
- la gestion financière
- l'application des réglementations en vigueur
- la représentation du service dans ses relations avec l'Agence
- la conclusion de conventions avec les établissements scolaires et les services généraux.

---

<sup>4</sup> AGW 22/04/2004 art.52 § 1

Le directeur est, en outre, en mesure :<sup>5</sup>

1° d'assurer en permanence la direction effective du service. S'il n'est pas présent durant les activités prévues dans le cadre des projets d'accompagnement, un membre du personnel délégué à cet effet doit être en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et de répondre aux demandes tant internes qu'externes.

2° en cas de manquement ou d'irrégularité dans l'exécution du mandat confié au directeur, l'Agence invite par lettre recommandée et dans le délai qu'elle précise, le pouvoir organisateur à prendre les dispositions qui s'imposent. A défaut, l'Agence saisit le Comité de gestion qui statue conformément aux dispositions prévues à l'article 22.

Le service tient un agenda centralisant les activités journalières des membres de l'équipe.<sup>6</sup>

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service bénéficie-t-il en permanence d'une direction effective ?</li><li>- Le directeur dispose-t-il d'une délégation de pouvoir écrite du pouvoir organisateur en ce qui concerne la gestion journalière ?</li><li>- Le directeur assume-t-il les fonctions suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> la mise en œuvre et le suivi du projet de service</li><li><input type="checkbox"/> la gestion journalière du personnel</li><li><input type="checkbox"/> la gestion financière journalière</li><li><input type="checkbox"/> l'application des réglementations en vigueur</li><li><input type="checkbox"/> la représentation du service dans ses relations avec l'Agence</li><li><input type="checkbox"/> la conclusion de conventions avec les établissements scolaires et les services généraux.</li></ul></li></ul>	

<sup>5</sup> AGW 22/04/2004 art 52 § 2

<sup>6</sup> AGW 22/04/2004 art 45

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ?</li> <li>- L'agenda du service est-il tenu à jour ?</li> <li>- A quelle fréquence les réunions d'équipe sont-elles organisées ?</li> <li>- Chaque réunion fait-elle l'objet d'un PV clair, compréhensible et accessible aux membres de l'équipe ?</li> <li>- Les fonctions attribuées à chacun sont-elles définies et connues ? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Des collègues</li> <li><input type="checkbox"/> Des personnes handicapées</li> <li><input type="checkbox"/> Des partenaires (famille ou autre)</li> </ul> </li> <li>- En dehors de l'élaboration du projet de service, comment le personnel est-il associé aux décisions ?</li> </ul>	

## PROJET DE SERVICE

Description des normes :<sup>7</sup>

Le projet de service est élaboré sur base du canevas repris à l'annexe 1 de l'AGW du 22/04/2004 en suscitant la collaboration de l'équipe des intervenants.

---

<sup>7</sup> AGW 22/04/2004 art 38

Ce projet est soumis :

1° pour les services gérés par un pouvoir organisateur privé : au conseil d'entreprise ou à défaut à la délégation syndicale ;

2° pour les services gérés par un pouvoir organisateur public : au comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19 décembre 1974, ou à défaut, aux organisations syndicales représentatives des travailleurs.

Ce projet est remis à jour au minimum lors de chaque demande de renouvellement de l'agrément.

Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an.

Le projet de service, ses mises à jour et le rapport annuel d'évaluation de l'activité du service sont portés à la connaissance de tous les membres du service et mis à leur disposition en permanence.

Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet du service.<sup>8</sup>

Bonnes pratiques :

Le projet est élaboré, évalué et mis à jour en concertation avec l'équipe psycho-sociale et éducative du service.

Le service assure la diffusion du projet de service par une distribution aux membres du personnel.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Quel est le mode de concertation utilisé dans le cadre de l'élaboration du projet de service?	

---

<sup>8</sup> AGW 22/04/2004 art 39



## INDEPENDANCE ET LIBERTE DE CHOIX

### Description des normes :

Le service garantit le respect de la vie privée, l'indépendance et la liberté de choix du bénéficiaire et/ou de son représentant légal.<sup>9</sup>

L'accompagnement des adultes respecte le principe suivant : au départ des demandes formulées par la personne ou, si elle ne peut les formuler, par son représentant légal, par la personne qui en a la charge ou par son entourage : élaborer avec l'intéressé et, s'il échet, les personnes qui l'ont aidé à les formuler, un projet personnel correspondant à ses besoins et qui tient compte de ses repères socio-culturels et familiaux, dans le respect de ses convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses.<sup>10</sup>

### Bonnes pratiques :

Les pratiques du personnel du service démontrent une sensibilité et une préoccupation envers la personne et sa famille. Le personnel les traite avec dignité et respect.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service met-il en œuvre des procédures visant à garantir la liberté de la personne ?</li><li>- Le service établit-il des concertations étroites avec le bénéficiaire et/ou son représentant légal ?</li><li>- Le service met-il en œuvre des procédures visant à garantir la liberté de la personne ?</li><li>- Le service établit-il des concertations étroites avec le bénéficiaire et/ou son représentant légal ?</li></ul>	

---

<sup>9</sup> AGW 22/04/2004 art 5

<sup>10</sup> AGW 22/04/2004 art 4 § 3 point 1°

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<p>- Le service suscite-t-il une réflexion au niveau des besoins et plus particulièrement dans les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation et selon les cas, intégration scolaire ou professionnelle</li> <li>• Relations intra – familiales</li> <li>• Relations interpersonnelles</li> <li>• Activités</li> <li>• Loisirs</li> <li>• Sports....</li> </ul>	

## PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT ET DOSSIERS INDIVIDUELS

### Description des normes :<sup>11</sup>

Le service doit offrir à la personne handicapée un projet d'accompagnement individualisé adapté à ses besoins, aptitudes, aspirations.

La méthodologie du service est détaillée dans le projet de service de la façon suivante :<sup>12</sup>

#### A. Méthode d'analyse des besoins :

##### □ sur le plan :

- de la réalisation de soi
- des interactions sociales
- du bien-être physique

<sup>11</sup> AGW 22/04/2004 art 10, 11, 43 et 44

<sup>12</sup> AGW 22/04/2004 - annexe 1 visée à l'article 38

- du bien-être psychologique
- dans les domaines :
  - relationnel
  - affectif
  - cognitif
  - matériel

B. Méthodes d'intervention dans les différents domaines :

- développement des compétences et potentialités de l'enfant
- travail avec les familles (partenariat)
- participation à des pratiques de réseau
- mobilisation des ressources communautaires y compris le recours aux services généraux.

Le service polyvalent accompagne les bénéficiaires qui présentent tout type de handicap en leur apportant une aide dans la globalité de leurs demandes ou besoins.

Le service spécifique accompagne des bénéficiaires qui présentent un ou plusieurs handicaps définis en leur apportant une aide dans la globalité de leurs demandes ou besoins.

Le projet d'accompagnement est élaboré dans les trois mois à dater de l'admission du bénéficiaire et comporte au moins les éléments suivants :

1° un volet informatif relatif au bénéficiaire et à ses demandes

2° un volet projectif précisant au minimum :

- la manière dont le processus d'accompagnement se déroulera au regard des demandes et des besoins identifiés
- les services généraux dont la collaboration sera sollicitée

3° un volet évaluatif relatif aux demandes et à l'actualisation du processus d'accompagnement.

Le projet d'accompagnement est signé par le service et le bénéficiaire et/ou son représentant légal. Il fait partie intégrante du contrat d'accompagnement et est joint au dossier que le service tient pour chaque bénéficiaire.

Tous les services agréés doivent tenir à jour un dossier individuel complet.

Les prestations individuelles sont reprises dans ce dossier. Elles mentionnent la date et le descriptif succinct de la prestation.

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service établit-il un projet individuel d'accompagnement pour chaque bénéficiaire ?</li><li>- Le projet individuel contient-il au minimum ?<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> L'identification du bénéficiaire</li><li><input type="checkbox"/> La définition des objectifs à atteindre</li><li><input type="checkbox"/> Les moyens concrets mis en œuvre pour atteindre ces objectifs</li><li><input type="checkbox"/> La ou les personnes ressources</li><li><input type="checkbox"/> La procédure d'évaluation et la date d'échéance de celle-ci</li></ul></li><li>- Le projet est-il rédigé en fonction :<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> des besoins énoncés par le bénéficiaire et/ou sa famille, représentant légal, membre de son entourage</li><li><input type="checkbox"/> des besoins perçus essentiellement par l'équipe éducative et/ou un intervenant extérieur</li></ul></li><li>- Le projet est-il rédigé en termes :<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> clairs,</li><li><input type="checkbox"/> compréhensibles,</li><li><input type="checkbox"/> et positifs</li></ul></li><li>- Le projet peut-il être consulté par :<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> la personne</li><li><input type="checkbox"/> sa famille (avec l'accord de la personne handicapée)</li><li><input type="checkbox"/> les intervenants internes (préciser)</li><li><input type="checkbox"/> les intervenants externes (préciser) (avec l'accord de la personne handicapée)</li></ul></li></ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les projets sont-ils élaborés dans un délai de trois mois à compter de l'admission ?</li> <li>- Le projet est-il concrètement mis en place pour chaque personne suivant le plan prévu ?</li> <li>- Le service assure-t-il un suivi de ces actions avec les bénéficiaires ?</li> <li>- Le service procède-t-il à une évaluation des processus d'accompagnement en cours ?</li> <li>- Le projet est-il actualisé ? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A la demande</li> <li><input type="checkbox"/> Tous les X temps</li> </ul> </li> <li>- Un dossier individuel est-il constitué pour chaque personne ?</li> <li>- Ce dossier comprend-il ? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> un contrat d'accompagnement</li> <li><input type="checkbox"/> un projet d'accompagnement individualisé</li> <li><input type="checkbox"/> des évaluations</li> <li><input type="checkbox"/> les rapports d'entretiens réalisés (parents, intervenants extérieurs)</li> <li><input type="checkbox"/> les données médicales (éventuellement, si cela s'avère nécessaire).</li> </ul> </li> <li>- Le dossier permet-il d'envisager la personne dans sa globalité ?</li> <li>- Le dossier est-il actualisé ? A quelle fréquence ?</li> <li>- Le dossier est-il accessible ? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> à la personne handicapée</li> <li><input type="checkbox"/> à sa famille (avec l'accord de la personne handicapée)</li> <li><input type="checkbox"/> aux intervenants internes</li> <li><input type="checkbox"/> aux intervenants externes (avec l'accord de la personne handicapée)</li> </ul> </li> </ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<p>- Par qui le dossier est-il alimenté ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La personne handicapée</li> <li>❑ Sa famille</li> <li>❑ Des intervenants internes</li> <li>❑ Des intervenants externes</li> </ul>	

## ADAPTATION ET ADEQUATION DES INTERVENTIONS ET DES ACTIVITES EVENTUELLES

### Description des normes :

Le service apporte au bénéficiaire une information et un soutien personnalisé coordonné avec son réseau, afin de donner du sens et de la cohérence aux différentes interventions entreprises.<sup>13</sup>

Le travail de réseau : le travail qui combine les deux logiques suivantes<sup>14</sup> :

- ❑ la logique qui s’articule autour du réseau personnel du bénéficiaire. Cette pratique incite le bénéficiaire à cultiver le lien avec son entourage, à se créer un réseau le plus ouvert et le plus varié possible
- ❑ la logique qui porte sur le réseau professionnel, composé de services et d’intervenants sociaux. Ce réseau est envisagé comme un outil au service de l’accompagnement. Une des formes caractéristiques de cette pratique est la mise en place de coordinations et de partenariats entre services.

Les services d’accompagnement pour adultes remplissent les trois missions suivantes :

1° ils assurent un accompagnement individualisé

---

<sup>13</sup> AGW 22/04/2004 art 6

<sup>14</sup> AGW 22/04/2004 art 2 § 15°

- 2° ils développent un travail communautaire
- 3° ils peuvent susciter, formuler et élaborer des réponses collectives à des besoins individuels

Ils rencontrent ces missions en :

- 1° étant des lieux d'écoute, d'information et de clarification de la demande
- 2° proposant un accompagnement respectueux du contexte de vie socioculturel et familial du bénéficiaire
- 3° développant des actions d'orientation, en concertation avec les bénéficiaires, vers des réponses plus adéquates
- 4° orientant la personne handicapée vers les services qui peuvent lui être utiles sans se substituer à l'action de ceux-ci
- 5° développant des actions de prévention en matière de handicaps conformément au décret du 6 avril 1995
- 6° informant et en sensibilisant d'autres services ou groupements.<sup>14</sup>

Le travail communautaire visé à l'article 7 consiste à développer une dynamique de réseau et de participation des différents acteurs intervenant dans la vie du bénéficiaire. Cette dynamique tend à créer des synergies, à influencer le rôle des autorités et des services, à générer des compétences et ressources à long terme qui favorisent l'intégration des bénéficiaires. Le service développe les modes d'action suivants :

- 1° il mobilise les groupes et les personnes prêts à participer au processus de participation des bénéficiaires à la vie sociale.
- 2° il participe à une sensibilisation au handicap et aux pratiques d'accompagnement auprès des professionnels, de toute personne en relation avec la personne handicapée et vis-à-vis de la Communauté.
- 3° il favorise la mise en place de coordination et de partenariat entre les services et avec le tissu associatif et les autorités publiques.<sup>15</sup>

#### Bonnes pratiques :

Les interventions et activités rencontrent les objectifs contenus dans les projets d'accompagnement.

Le personnel chargé des interventions participe à l'élaboration des projets d'accompagnement et dispose de ceux-ci.

---

<sup>14</sup> AGW 22/04/2004 art 7 § 2

<sup>15</sup> AGW 22/04/2004 art 8

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service développe-t-il des interventions collectives et/ ou individuelles ? De quelle nature ? A quelle fréquence ?</li> <li>- Les interventions proposées sont-elles adaptées aux besoins individuels ?</li> <li>- Les objectifs visés par les interventions se retrouvent-ils dans les objectifs des projets individualisés ?</li> <li>- Le service développe-t-il des interventions communautaires ? De quelle nature ? A quelle fréquence ?</li> <li>- Les interventions organisées sont-elles consignées dans l'agenda du service ?</li> </ul>	

## **SANTE ET SECURITE**

### Description des normes :

Le service a entre autres pour mission de développer des actions de prévention en matière de handicaps conformément au décret du 6 avril 1995.<sup>16</sup>

Préalablement à tout accompagnement, le service souscrit à une police d'assurance :

1° 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 2.479.000 euros pour les dommages corporels et 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.

2° couvrant tout dommage causé par un bénéficiaire qui ne mettrait pas en cause sa responsabilité civile ou tout dommage dont il aurait été victime pendant l'accompagnement. Dans ce cas, l'assurance doit couvrir le décès d'un montant minimum de 2.479 euros, l'incapacité permanente à concurrence d'un montant minimum de 12.394 euros et les frais de traitement à concurrence d'un montant minimum de 2.479 euros.

---

<sup>16</sup> AGW 22/04/2004 art 7 § 2 point 5



### Bonnes pratiques :

Le service est parfois amené à conseiller au bénéficiaire et/ou à son représentant légal de consulter le milieu médical ou paramédical et, au besoin, de les accompagner dans leurs démarches.

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. Le service se réserve le droit d'intervenir auprès des autorités s'il suspecte ou constate de la maltraitance.

## **PARTENARIATS AVEC L'EXTÉRIEUR**

### Description des normes :

L'accompagnement se réalise dans une pluralité de lieux, avec une pluralité d'acteurs, dans une démarche de partenariat ; il s'inscrit dans une démarche de travail en réseau et renforce, dans une approche transversale des problématiques rencontrées par le bénéficiaire, les coordinations internes et externes. Il concourt également à remettre la question du handicap au cœur de la communauté en vue de mobiliser les ressources de celle-ci et d'entrer dans une réflexion portant sur une nouvelle façon de vivre ensemble.<sup>17</sup>

L'accompagnement vérifie régulièrement si la demande ne peut être rencontrée par les services généraux.<sup>18</sup>

Le travail de réseau : le travail qui combine les deux logiques suivantes :

- a) la logique qui s'articule autour du réseau personnel du bénéficiaire. Cette pratique incite le bénéficiaire à cultiver le lien avec son entourage, à se créer un réseau le plus ouvert et le plus varié possible
- b) la logique qui porte sur le réseau professionnel, composé de services et d'intervenants sociaux. Ce réseau est envisagé comme un outil au service de l'accompagnement. Une des formes caractéristiques de cette pratique est la mise en place de coordinations et de partenariats entre services.

---

<sup>17</sup> AGW 22/04/2004 art 4 §1 point 1,2,5

<sup>18</sup> AGW 22/04/2004 art 4 § 2 point 2

## Bonnes pratiques :

Le service privilégie les contacts avec l'extérieur dans le cadre d'une collaboration locale.

Le service développe une dynamique de réseau et de participation de la collectivité locale. Cette dynamique tend à créer des synergies locales, à influencer le rôle des autorités et des services, à générer les compétences et ressources à long terme qui favorisent l'intégration des personnes handicapées.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service établit-il une cartographie des ressources extérieures locales (services ouverts à l'ensemble de la population et services spécifiques pour personnes déficientes) ?</li><li>- Les intervenants externes qui seront amenés à collaborer dans un projet de vie défini sont-ils identifiés ?</li><li>- Le service se renseigne-t-il et interpelle-t-il le(s) service(s) extérieur(s) compétent(s) pour rencontrer le(s) besoin (s) du bénéficiaire ?</li><li>- Le service met- il en œuvre des mécanismes visant à coopérer avec d'autres partenaires ?<ul style="list-style-type: none"><li>□ Les intervenants externes :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ participent-ils à l'élaboration du projet d'accompagnement du bénéficiaire ?</li><li>▪ reçoivent-ils la copie du projet ?</li></ul></li></ul></li><li>- Le service collabore-t-il dans le cadre de projet d'accompagnement avec des partenaires locaux ?<ul style="list-style-type: none"><li>▪ de façon ponctuelle</li><li>▪ de façon structurelle</li></ul></li><li>- Le service rédige-t-il un rapport reprenant les actions entreprises avec les acteurs extérieurs ?<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pour chaque concertation ?</li><li>▪ à des moments clés du processus ?</li></ul></li></ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service mène-t-il des actions de sensibilisation auprès des services généraux afin de les sensibiliser à l'accessibilité (sous toutes ses formes) aux personnes handicapées ?</li> <li>- Le service s'inscrit-il dans la vie locale ?</li> </ul>	

## **ACTIONS COMMUNAUTAIRES**

### Description des normes :

Le travail communautaire visé à l'article 7 consiste à développer une dynamique de réseau et de participation des différents acteurs intervenant dans la vie du bénéficiaire. Cette dynamique tend à créer des synergies, à influencer le rôle des autorités et des services, à générer des compétences et ressources à long terme qui favorisent l'intégration des bénéficiaires. Le service développe les modes d'action suivants :

- 1° il mobilise les groupes et les personnes prêts à participer au processus de participation des bénéficiaires à la vie sociale.
- 2° il participe à une sensibilisation au handicap et aux pratiques d'accompagnement auprès des professionnels, de toute personne en relation avec la personne handicapée et vis-à-vis de la Communauté.
- 3° il favorise la mise en place de coordination et de partenariat entre les services et avec le tissu associatif et les autorités publiques.<sup>19</sup>

### Bonnes pratiques :

Le service assure l'information et la sensibilisation des professionnels, dans des contacts de terrain très réguliers, dans la prise en charge quotidienne (médecins, écoles, lieux de formation, de travail...)

Le service assure l'information et la sensibilisation des futurs professionnels.

Le service publie ses travaux de réflexions et les diffuse largement.

---

<sup>19</sup> AGW 22/04/2004 art 8

## **TRANSFORMATION**

### Description des normes :

En cas de transformation du service, l'avis est requis, pour le secteur privé, du conseil d'entreprise ou de la délégation syndicale compétente ou, pour le secteur public, du comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19 décembre 1974.<sup>20</sup>

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

### Description des normes :

A la demande de l'Agence, le service participe à l'évaluation générale du fonctionnement des services destinés aux personnes handicapées.<sup>21</sup>  
Le service procède à des évaluations qualitatives en privilégiant la participation des personnes handicapées, de leur entourage et des services.<sup>22</sup>

### Bonnes pratiques :

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

Le service procède à une évaluation qualitative et quantitative des différents types d'interventions menées sur une période donnée (annuelle) et établit ainsi des statistiques lui permettant de s'auto évaluer.

---

<sup>20</sup> AGW 22/04/2004 art 12 point 7

<sup>21</sup> Décret du 06/04/1995 art 28

<sup>22</sup> AGW 04/07/1996 art 54

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service a-t-il procédé à une évaluation du projet de service ?</li> <li>- Avec quels outils ?</li> <li>- Le service a-t-il recours à un expert extérieur pour s'évaluer ?</li> <li>- Qui participe aux évaluations ?</li> <li>- Sur quoi portaient les dernières évaluations réalisées par le service ?</li> <li>- Le service participe-t-il à des réunions de coordination et d'évaluation du fonctionnement des services destinés aux personnes handicapées ? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commission Subrégionale</li> <li>▪ Coordination locale</li> <li>▪ Fédérations ou associations ...</li> </ul> </li> <li>- Les évaluations ont-elles amené des modifications à la situation existante ?</li> </ul>	

---

## II – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

---

### CARACTERISTIQUES DES PERSONNES CONCERNEES, PERSPECTIVES D'EVOLUTION

#### Description des normes :

Le projet de service comprend les caractéristiques de la population concernée (types de handicap, âge, divers).<sup>23</sup>

Une dérogation relative à l'âge peut être accordée par l'Agence sur base d'un projet individuel.<sup>24</sup>

#### Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Quelles sont les origines de la demande ? Sont-elles annexées par le bureau régional ? Par un service extérieur ?</li><li>- Critère de non-admission ?</li><li>- S'agit-il de la continuité d'un SRJ, SRT, ... ?</li></ul>	

---

<sup>23</sup> AGW 22/04/2004 annexe 1 visée à l'article 38

<sup>24</sup> AGW 22/04/2004 art 69

## **PERMANENCE ET PLAGE HORAIRE D'INTERVENTION**

### Bonnes pratiques :

Une permanence administrative et téléphonique est assurée les jours ouvrables selon une plage horaire définie et connue de tous.

Les intervenants dans les différents milieux d'accompagnement sont facilement joignables par le siège social.

Les interventions ou accompagnements sont réalisés en soirée et/ou le week-end en fonction des besoins particuliers mis en évidence dans le projet d'accompagnement du bénéficiaire.

A défaut de pouvoir assurer lui-même une intervention urgente, le service met en place des relais capables d'y répondre.

## **PROCEDURES D'ADMISSION – EGALITE D'ACCES**

### Description des normes :

§1 Les services visés ne peuvent accompagner les bénéficiaires que pour autant que ceux-ci soient en possession soit :

1° de la décision d'intervention de l'Agence visée à l'article 21 du Décret qui conclut à la nécessité d'un accompagnement

2° de la décision provisoire visée à l'article 15 de l'arrêté du 4 juillet 1996

3° de la décision d'un organisme compétent d'une autre collectivité fédérée admise à produire, en vertu d'un accord de coopération, ses effets sur le territoire de la région linguistique de langue française.

§ 2 dans l'attente d'une décision des décisions visées au § 1°, l'Agence peut autoriser le service à accompagner temporairement un bénéficiaire si celui-ci ou son représentant légal a déjà introduit une demande individuelle d'intervention sollicitant un accompagnement et moyennant la production dans les 3 mois d'un des documents suivants :

1° un document provenant d'une autre administration prouvant l'existence d'un handicap

2° une attestation établie par une équipe pluridisciplinaire d'un centre agréé visé à l'article 39 de l'arrêté du 4 juillet 1996

3° une attestation établie par une équipe pluridisciplinaire indépendante du service et composée au moins d'un médecin, d'un psychologue et d'un travailleur social ou paramédical

4° une décision d'intervention de l'Agence en accueil ou en accueil et hébergement

La production d'un de ces documents ne préjuge pas de la décision qui résultera de l'analyse du dossier de base.

§3 la date de décision de l'Agence autorisant l'accompagnement ne peut être antérieure ni à la date à laquelle la demande a été envoyée par recommandé au Bureau régional compétent de l'Agence, ni à la date d'entrée dans le service.

§4 lorsque le bénéficiaire bénéficie déjà d'une autre intervention prévue par l'arrêté du 9 octobre 1997, la communication de données pluridisciplinaires complémentaires pour l'intervention prévue par le présent article n'est pas obligatoire.<sup>25</sup>

Le service communique, dans les trois jours, au bureau régional compétent de l'Agence, les avis d'ouverture et de fermeture des dossiers des bénéficiaires qu'il accompagne.<sup>26</sup>

Le dossier du bénéficiaire ne peut être pris en compte dans le nombre de dossiers minimum visé à l'article 27 si l'Agence ne conclut pas à la nécessité d'un accompagnement.<sup>27</sup>

Une dérogation relative à l'âge des bénéficiaires peut être accordée par l'Agence sur base d'un projet individuel.<sup>28</sup>

L'Agence intervient en faveur d'un bénéficiaire pour son accompagnement par un seul service. Le cumul est néanmoins autorisé pour un bénéficiaire qui fréquente :

- 1° un service d'accompagnement pour adultes et un placement familial ;
- 2° un service d'accompagnement pour adultes et un centre de réadaptation fonctionnelle ;
- 3° un service d'accompagnement pour adultes et un centre de formation professionnelle ;
- 4° un service d'accompagnement pour adultes et une entreprise de travail adapté.

L'Agence peut également autoriser le cumul avec une prise en charge ou un accompagnement assuré par une autre structure sur base d'un projet individuel.<sup>29</sup>

---

<sup>25</sup> AGW 22/04/2004 art 66

<sup>26</sup> AGW 22/04/2004 art 67

<sup>27</sup> AGW 22/04/2004 art 68

<sup>28</sup> AGW 22/04/2004 art 69

<sup>29</sup> AGW 22/04/2004 art 70



Le service assure l'égalité des personnes handicapées. Il ne peut exiger du bénéficiaire ou de son représentant légal, à titre de condition à l'admission ou à l'accompagnement, le paiement d'aucune contribution financière autre que celles visées à l'article 83.30

Bonnes pratiques :

Le service a défini des critères d'admission garantissant l'égalité des personnes entre elles.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Quelles sont les critères de non-admission ?</li><li>- La procédure et les critères d'admission décrits dans le projet de service sont-ils appliqués ?</li><li>- 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 ?</li><li>- Les personnes handicapées accueillies relèvent-elles des catégories de handicap pour lesquelles le service est agréé ? (service polyvalent ou spécifique ?)</li><li>- Le dossier est-il ouvert lors de l'analyse de la demande ou au moment où l'on signe le contrat d'accompagnement ?</li></ul>	

---

<sup>30</sup> AGW 22/04/2004 art 5

## CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

### Description des normes :

Un contrat d'accompagnement est conclu par écrit entre le service et le bénéficiaire ou son représentant légal.<sup>31</sup>

Le contrat d'accompagnement reprend au moins les mentions suivantes :

- 1° l'identité des parties
- 2° les objectifs généraux poursuivis par le travail d'accompagnement
- 3° la mention qu'un projet d'accompagnement sera élaboré par le service en collaboration avec le bénéficiaire et, s'il échet, avec les autres parties signataires du contrat d'accompagnement
- 4° la date de début et de fin du contrat d'accompagnement
- 5° une mention explicite précisant que le bénéficiaire et/ou sa famille seront invités à participer au processus d'évaluation de l'accompagnement
- 6° le montant de la part contributive
- 7° la personne physique ou morale qui répond du paiement et du mode de règlement de paiement ;
- 8° les modalités de résiliation de la convention
- 9° l'adresse de l'Agence à laquelle le bénéficiaire et/ou sa famille peut adresser toute critique, plainte ou réclamation.<sup>32</sup>

Le bénéficiaire et/ou son représentant légal ont le droit d'être informés en temps utile sur toutes les questions qui les concernent relatives au travail d'accompagnement.<sup>33</sup>

### Bonnes pratiques :

Le contrat d'accompagnement est rédigé par le service en concertation avec le bénéficiaire et/ou son représentant légal.

---

<sup>31</sup> AGW 22/04/2004 art 40

<sup>32</sup> AGW 22/04/2004 art 41

<sup>33</sup> AGW 22/04/2004 art 42

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat est-il signé par les deux parties ?</li> <li>- Quand est-il signé ?</li> <li>- La personne handicapée ou son représentant légal peuvent-ils apporter des amendements ?</li> <li>- Le contrat répond-il aux normes minimales en vigueur énoncées ci-avant?</li> <li>- Le contrat prévoit-il 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).</li> <li>- Le contrat a-t-il été modifié ? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Jamais</li> <li><input type="checkbox"/> Une fois</li> <li><input type="checkbox"/> Plus de deux fois</li> </ul> </li> </ul>	

## **PROCEDURE DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT OU DE REORIENTATION**

### Description des normes :

Le contrat d'accompagnement doit mentionner les modalités de résiliation de la convention.<sup>34</sup>

### Bonnes pratiques :

Le service peut proposer un accompagnement du bénéficiaire dans les démarches à suivre en vue d'une orientation arrivant en fin de contrat (ex : autre structure AWIPH ...)

La réorientation se fait toujours en concertation et négociation entre les différentes parties.

## **MECANISME DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### Bonnes pratiques :

Les intervenants de terrain ramènent à l'équipe en réunion pluri, les difficultés constatées, les réclamations du bénéficiaire ou de toute autre personne impliquée dans le projet. Et l'équipe en concertation, définit avec lui, les choses à mettre en place.

Au besoin, le bénéficiaire ou son représentant légal peut s'adresser directement à la direction.

---

<sup>34</sup> AGW 22/04/2004 art 41 point 8°

## TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES A L'AGENCE

### Description des normes :

Toute plainte relative à l'accompagnement est adressée par courrier à l'Agence qui en accuse réception dans les dix jours. L'Agence en informe sans délai le pouvoir organisateur. Elle procède à l'instruction de la plainte dans un délai maximum de six mois. Elle informe le plaignant, la direction et le pouvoir organisateur du service de la suite réservée à cette plainte.<sup>35</sup>

### 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.

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

---

<sup>35</sup> AGW 22/04/2004 art 71

---

### III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL

---

#### VOLUME DU PERSONNEL

##### Description des normes :

La détermination et la modification du volume théorique d'heures d'accompagnement et du nombre minimum de dossiers individuels sont effectués par l'Agence en référence aux articles 25, 26, 27, 28, 29, 30 et 31 de l'AGW du 22/04/2004.

##### Bonnes pratiques :

Le service dispose d'un personnel en nombre suffisant pour répondre aux demandes d'accompagnement formulées par les bénéficiaires et/ou les représentants légaux.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Quel est le volume global du personnel ? (personnel sous contrat de travail et conventionné, prestataires extérieurs indépendants, prestataires extérieurs issus du réseau institutionnel, bénévoles...)</li><li>- Combien de personnes étaient présentes lors de la visite ? Que faisaient les autres membres de l'équipe au moment de la visite (missions à l'extérieur du service) ? Consulter l'agenda du service à cet effet.</li></ul>	

## QUALIFICATIONS

### Description des normes :

Le personnel des services doit répondre aux normes de qualification prévues à l'annexe 2 de l'AGW du 22/04/2004

Le service tient à disposition de l'Agence les copies des diplômes, certificats et attestations exigés des membres du personnel.

Les membres du personnel doivent fournir au service, lors de leur engagement, un certificat de bonne vie et mœurs exempt de condamnations à des peines correctionnelles ou criminelles incompatibles avec la fonction.<sup>36</sup>

L'équipe doit être composée d'un personnel rémunéré comportant des travailleurs appartenant à au moins deux des trois catégories de personnel suivantes : personnel éducatif, personnel social, personnel paramédical.<sup>37</sup>

### Bonnes pratiques :

Les rôles et fonctions des membres du personnel sont clairement définis et connus de tous (personnel, PH, familles et intervenants extérieurs). Le personnel est évalué de façon régulière et reçoit un feedback.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le personnel répond-il aux normes de qualification prévues à l'annexe II ?</li><li>- Le personnel est-il adapté aux personnes accompagnées (diplôme, expérience)?</li><li>- L'équipe est-elle pluridisciplinaire ?</li></ul>	

---

<sup>36</sup> AGW 22/04/2004 art 46

<sup>37</sup> AGW 22/04/2004 art 47

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<p>- Comment sont définis les rôles et les fonctions des membres du personnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les fonctions sont définies pour chaque poste ?</li> <li>▪ le travail est réalisé en équipe pluridisciplinaire, un socle commun de tâches est défini sans pour autant en distinguer les fonctions.</li> </ul> <p>(L'assistant social, le paramédical, l'éducateur ou le psychologue réalisent à la fois des entretiens en famille, organisent des activités collectives, de l'accompagnement individuel, planchent sur des projets d'actions communautaires,...)</p>	

## RECRUTEMENT

### Description des normes :

Les membres du personnel des services doivent fournir au service, lors de l'engagement, un certificat de bonne vie et mœurs.<sup>38</sup>

### 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.

Un profil de fonction est défini en concertation.

L'examen des candidatures est réalisé par plusieurs personnes.

L'avis de l'équipe est requis.

---

<sup>38</sup> AGW 22/04/2004 art 46



Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelle est la procédure mise en place dans le cadre d'un recrutement ?</li> <li>- Le service a-t-il recours aux anciens stagiaires ?</li> </ul>	

## FORMATION CONTINUEE

### Description des normes :

S'appuyant sur le projet du service visé à l'article 38, le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.

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 du service et le développement des compétences du personnel. Il définit les critères, les modalités et la périodicité d'évaluation de ces trois aspects.

Pour ce qui concerne le personnel des services relevant des pouvoirs locaux et des provinces, le plan de formation visé à l'alinéa 1er s'inscrit dans le plan de formation établi à l'initiative du conseil régional de la formation créé par le décret du 6 mai 1999 portant création du conseil régional de la formation des agents des administrations locales et provinciales de Wallonie.

Le personnel doit répondre aux normes de formation fixées à l'annexe 2 de l'AGW 22/04/2004.

### 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.

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique de formation interne et externe est-elle définie ?</li> <li>- Fait-elle l'objet d'un plan pluriannuel ?</li> <li>- Le service intervient-il financièrement dans les frais de formation de son personnel ?</li> <li>- Quels sont les intitulés et le contenu des dernières formations suivies et des futures déjà programmées ?</li> <li>- Combien de participants ont assisté ou assisteront à ces formations ?</li> <li>- Les formations investies induisent-elles un apport qualitatif quant au service offert ?</li> <li>- Les formations investies sont-elles en adéquation avec les préoccupations de terrain/les besoins identifiés des bénéficiaires ?</li> </ul>	

---

## IV – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES

---

### SECURITE DES INFRASTRUCTURES

#### Description des normes :

Le service doit respecter les normes de sécurité et d'hygiène.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> AGW 04/07/1996 article 54

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Les bâtiments utilisés concrètement par le service sont-ils bien ceux couverts par l'attestation incendie (pour autant que des activités collectives régulières y soient organisées) ?	

**ACCESSIBILITE / SITUATION**

Description des normes :

Les bâtiments et installations doivent présenter des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires.<sup>40</sup>

Bonnes pratiques :

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

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

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Le bâtiment permet-il l'accueil de personnes voiturées ou à mobilité réduite ?	

---

<sup>40</sup> AGW 22/04/2004 article 63

## ADEQUATION DE L'INFRASTRUCTURE

### Description des normes :

Les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier d'une infrastructure adéquate.<sup>41</sup>

### Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service comprend-il au minimum un local réservé aux entretiens ?</li><li>- Lors d'un entretien dans les locaux du service, la personne et son représentant légal sont-ils accueillis dans le respect du secret professionnel ?</li><li>- Dans le cadre de l'organisation d'activités collectives, le service prévoit-il un local réservé à cet effet ?</li><li>- Quelles sont les ressources extérieures utilisées ? (les activités collectives peuvent se dérouler à l'extérieur du service ce qui est la plupart du temps préférable...).</li><li>- L'aménagement du local réservé aux activités est-il adéquat quant :<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> au type d'activité développée ?</li><li><input type="checkbox"/> aux besoins des jeunes ?</li><li><input type="checkbox"/> au type de handicap de la population accueillie ?</li></ul></li></ul>	

---

<sup>41</sup> AGW 04/07/1996 article 54

---

## **V – OBSERVATIONS FORMULÉES 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 d'améliorer la qualité de la gestion des services.<sup>42</sup>

### **PAR RAPPORT AU CADRE GENERAL (LEGISLATION EN VIGUEUR, ETC)**

A travers ses contacts permanents, le service Inspection et Audit s'efforce d'être une 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'attelle 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 réglementations.<sup>43</sup>

### **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.

---

<sup>42</sup> *Note informative sur les missions de l'inspection en 2003*

<sup>43</sup> *Note informative sur les missions de l'inspection en 2003*

---

## VI – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

---

### Description des normes :

Les remarques et conclusions des différentes inspections, positives ou négatives, sont transmises aux pouvoirs organisateurs et aux directions à qui il revient d'en informer le conseil d'entreprise et/ou la délégation syndicale ou le comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19 décembre 1974.<sup>44</sup>

Les audits ont pour objectif de mettre en relief les éléments tant positifs que négatifs qui ont été constatés dans l'organisation et le fonctionnement des services. A l'égard des lacunes ou des carences qu'il constate dans le respect de certaines normes, le service Inspection et Audit tient compte dans son appréciation :

- de la nature et de l'importance des problèmes identifiés;
- du niveau de prise de conscience des gestionnaires du service quant aux problèmes constatés;
- des différentes actions ou mesures entreprises ou envisagées par le service pour y remédier;
- de son propre jugement sur la capacité interne du service concerné à y apporter une solution.

Lorsque le service Inspection et Audit constate des manquements sérieux auxquels le service n'est pas en position de remédier de façon suffisamment urgente, il adresse un rapport aux services et aux organes de l'Agence auxquels il incombe de proposer ou de décider une action subséquente.<sup>45</sup>

- 1) Points forts
- 2) Points à améliorer (qui relèvent de l'ensemble du dispositif réglementaire et qui sont de nature à affecter les conditions de renouvellement de l'agrément). 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. Elles sont en principe sans conséquence négative sur l'agrément).
- 4) Appréciation générale et proposition en matière d'agrément.

---

<sup>44</sup> AGW 22/04/2004 article 65

<sup>45</sup> AGW 22/04/2004 article 65

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 dans 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.

Le service Inspection et Audit formule un avis quant à l'agrément.

Lorsque le dysfonctionnement d'un service est tel qu'il contrarie la réalisation de ses missions, et que les perspectives d'amélioration sont minces voire quasi inexistantes, une limitation de la durée d'agrément et/ou du nombre d'heures et de dossiers pour lequel il est agréé, peut être suggérée par le service Inspection et Audit. Cette proposition de limitation doit alors être assortie d'une liste d'objectifs que le service est chargé d'atteindre au terme de la période d'agrément proposée.

Lorsque la situation présente un caractère d'urgence et /ou de gravité, le service Inspection et Audit peut suggérer d'accorder l'agrément avec des clauses 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'agrément.