



# *GUIDE D'INTERPRETATION DES NORMES EN S.A.I.*

Sur la conformité et la qualité des services agréés par l'agence en matière d'aide à l'intégration

---

## TABLE DES MATIERES

---

<b>I - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET AU FONCTIONNEMENT</b>	<b>3</b>
POUVOIR ORGANISATEUR / AUTONOMIE DE GESTION	3
GESTION JOURNALIERE ET COORDINATION	4
PROJET DE SERVICE	7
INDEPENDANCE ET LIBERTE DE CHOIX	9
PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT ET DOSSIERS INDIVIDUELS	10
ADAPTATIONS ET ADEQUATIONS DES INTERVENTIONS	15
SANTE ET SECURITE	16
PARTENARIAT AVEC L'EXTERIEUR	17
MECANISMES D'AUTO EVALUATION ET D'EVALUATION DE LA QUALITE	19
LE SOUTIEN A L'INTEGRATION SCOLAIRE	<b>21</b>
<b>II – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>23</b>
CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES, PERSPECTIVES D'EVOLUTION	23
PROCEDURES D'ADMISSION – EGALITE D'ACCES	23
CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT	27
TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES A L'AGENCE	<b>29</b>
<b>III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL</b>	<b>30</b>
VOLUME DU PERSONNEL	30
QUALIFICATIONS	31
RECRUTEMENT	32
FORMATION CONTINUEE	<b>33</b>
<b>IV – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES</b>	<b>35</b>
SECURITE DES INFRASTRUCTURES.	35
ACCESSIBILITE / SITUATION	36
ADEQUATION DE L'INFRASTRUCTURE	<b>36</b>
<b>V – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE</b>	<b>38</b>
PAR RAPPORT AUX OBSERVATIONS EXPRIMEES PAR L'INSPECTEUR DANS LE CADRE DE SA VISITE.	38
PAR RAPPORT AU CADRE GENERAL (LEGISLATION EN VIGUEUR, ETC)	38
PAR RAPPORT A LEURS ATTENTES EN MATIERE D'ECHANGES DE BONNES PRATIQUES	<b>38</b>
<b>VI – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>39</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>.

Lorsque la personne morale est constituée sous la forme d'une association sans but lucratif, elle ne peut comporter parmi ses membres effectifs, plus d'un cinquième des membres du personnel et plus d'un cinquième de personnes apparentées à ceux-ci jusqu'au 3ème degré inclus ou étant co-habitants légaux<sup>2</sup>.

Lorsque la personne morale est constituée sous la forme d'une association sans but lucratif ou d'une fondation, le conseil d'administration ne peut, afin d'éviter toute confusion d'intérêts, être composé :

1° pour plus d'1/5 du nombre total des administrateurs de personnes parentes ou alliées jusqu'au deuxième troisième degré inclusivement d'un jeune accompagné par le service

2° pour plus d'1/3 du nombre total des administrateurs de personnes appartenant à la même famille en qualité de parents ou alliés jusqu'au deuxième degré inclusivement ou de co-habitants légaux<sup>3</sup>

3° de personne faisant partie du personnel. Le directeur du service assiste toutefois, avec voix consultative, à toutes les réunions du conseil d'administration relatives à l'organisation du service, sauf sur les points de l'ordre du jour où il existe un conflit d'intérêt.

#### 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

---

<sup>1</sup> AGW 19/09/2002 art. 55

<sup>2</sup> AGW 19/09/2002 art. 56

<sup>3</sup> AGW 19/09/2002 art. 57

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.

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 projet de service doit détailler l'organisation du service qui comprend :

- 1° l'organisation du travail
- 2° les réunions diverses
- 3° les horaires des intervenants
- 4° les heures d'ouverture

Le service tient un agenda de ses activités dans lequel est repris au moins l'horaire journalier des occupations suivantes<sup>4</sup> :

- 1° les activités collectives
- 2° les actions communautaires
- 3° les réunions
- 4° les prestations individuelles

Le service satisfait aux conditions suivantes<sup>5</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 ;

---

<sup>4</sup> AGW 19/9/2002 art 51

<sup>5</sup> AGW 19/9/2002 art 58 §1er

2° être dirigé par un directeur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, en vertu d'une délégation de pouvoirs écrite du pouvoir organisateur et sous la responsabilité de celui-ci, 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.

Le directeur est, en outre, en mesure<sup>6</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 répondre aux demandes tant internes qu'externes ;

2° de connaître à tout moment l'horaire de son personnel.

En cas de manquement ou d'irrégularité dans l'exécution du mandat confié au directeur, l'Agence invite par lettre recommandée, le pouvoir organisateur à prendre les dispositions qui s'imposent<sup>7</sup>.

L'accompagnement se réalise en collaboration avec les autres intervenants psycho-médico-sociaux.<sup>8</sup>

Les actions de soutien s'insèrent dans une action globale ou chacun des intervenants contribue par ses compétences spécifiques à une connaissance particulière du jeune, la coordination de ces différents apports devant permettre un suivi pluridisciplinaire cohérent et collégial.<sup>9</sup>

L'accompagnement s'inscrit dans une démarche de travail en réseau et renforce, dans une approche transversale des problématiques rencontrées par les jeunes, les coordinations internes et externes.<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> AGW 19/9/2002 art 58 §2

<sup>7</sup> AGW 19/9/2002 art §3

<sup>8</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 7°

<sup>9</sup> AGW 19/9/2002 art 15

<sup>10</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 8°

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 émanant 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>o la mise en œuvre et le suivi du projet de service ;</li><li>o la gestion journalière du personnel ;</li><li>o la gestion financière journalière ;</li><li>o l'application des réglementations en vigueur</li><li>o la représentation du service dans ses relations avec l'Agence.</li></ul></li><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 ? Mentionne-t-il l'ensemble des contacts extérieurs, des activités collectives réalisées, des accompagnements individuels réalisés, des actions communautaires ?</li><li>- A quelle fréquence les réunions d'équipe sont-elles organisées ?</li><li>- Les fonctions attribuées à chacun sont-elles définies et connues ?<ul style="list-style-type: none"><li>o Des collègues</li><li>o Des personnes handicapées</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 :

L'historique du projet, les finalités et les objectifs, la population concernée, la convention et participation financière, la zone géographique d'intervention, l'organisation du service, la stratégie de communication, les références théorique, les méthodologies, le mode d'évaluation et les ressources humaines sont détaillées dans le projet du service.<sup>11</sup>

L'aide à l'intégration consiste à accompagner le jeune afin de favoriser, sa participation et sa socialisation dans des milieux de vie ordinaire, principalement sur le plan familial, scolaire (ordinaire ou spécialisé), social, sportif, culturel, thérapeutique et, le cas échéant, professionnel.<sup>12</sup>

Le projet du service est élaboré sur base du canevas repris à l'annexe 1 en suscitant la collaboration de l'équipe des intervenants. Il est soumis, pour avis, à la délégation syndicale compétente ou au comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19 décembre 1974.<sup>13</sup>

Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an.<sup>14</sup>

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. En outre, le rapport annuel fera l'objet d'une présentation à une assemblée annuelle des familles en vue de pouvoir intégrer des propositions issues de cette assemblée à la mise à jour du projet de service. Une synthèse écrite des dites propositions sera jointe aux textes des mises à jour.<sup>15</sup>

Le service apporte au jeune une information et un soutien individualisé qu'il coordonne avec les autres intervenants auprès du jeune et de sa famille afin de donner du sens et de la cohérence aux différentes interventions entreprises.<sup>16</sup>

Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet du service<sup>17</sup>

---

<sup>11</sup> AGW 19/9/2002 Annexe 1

<sup>12</sup> AGW 19/9/2002 art 3

<sup>13</sup> AGW 19/9/2002 art 42

<sup>14</sup> AGW 19/9/2002 art 42

<sup>15</sup> AGW 19/9/2002 art 42

<sup>16</sup> AGW 19/9/2002 art 6

<sup>17</sup> AGW 19/9/2002 art.43

Bonnes pratiques :

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



## INDEPENDANCE ET LIBERTE DE CHOIX

### Description des normes :

Le service garantit l'indépendance et la liberté de choix de la personne 18(du jeune) et respecte les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses du jeune et de sa famille.<sup>19</sup>

L'accompagnement répond à une demande individuelle formulée par le jeune ou, s'il ne peut la formuler, par son représentant légal ou la personne qui en a la charge.<sup>20</sup> Attention que certains dossiers sont suivis par le SAJ ou le SPJ. L'orientation vers un SAI permet à certains jeunes d'éviter un placement, mais il est clair que le SAJ ou SPJ peuvent parfois prendre une mesure contraignante à l'égard de la famille. La demande ne répond pas toujours à une demande individuelle de la famille... L'accompagnement contribue à stimuler les capacités d'autonomie du jeune et de sa famille.<sup>21</sup>

### Bonnes pratiques :

Les pratiques et le personnel du service démontrent une sensibilité et une préoccupation envers la personne et traitent celle-ci 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 jeune et/ou son représentant légal ?</li><li>- Le Service suscite-t-il une réflexion au niveau des besoins et plus particulièrement dans les champs suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>o Vie affective et sexuelle</li><li>o Orientation et intégration scolaire</li><li>o Relations intra - familiales</li><li>o Relations interpersonnelles</li><li>o Activités</li></ul></li></ul>	

<sup>18</sup> AGW 4/07/1996 art.54

<sup>19</sup> AGW 19/9/2002 art 5

<sup>20</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 1°

<sup>21</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 5°

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Loisirs</li> <li>○ Sports</li> <li>○ Cultes</li> <li>○ Autres</li> </ul>	

## PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT ET DOSSIERS INDIVIDUELS

### Description des normes :

Le service doit offrir à la personne handicapée un plan d'accompagnement individualisé adapté à ses besoins, aptitudes, aspirations<sup>22</sup>

La méthodologie du service est détaillée dans le projet de service de la façon suivante (référence à l'annexe 1 point 9) :<sup>23</sup>

- méthode d'analyse des besoins

Sur le plan de :

- la réalisation de soi
- les interactions sociales
- le bien-être physique
- le bien-être psychologique

Dans les domaines :

- relationnel
- affectif
- cognitif
- matériel

<sup>22</sup> AGW 4/07/1996 art.54

<sup>23</sup> AGW 19/9/2002 ANNEXE 1, point 9

Méthodes d'intervention dans les différents domaines, notamment :

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

L'accompagnement se construit au départ d'une analyse des besoins du jeune et de sa famille.<sup>24</sup>

Le service remplit, en collaboration avec la famille, les quatre missions suivantes :

- il propose, en dehors du temps scolaire, un accompagnement individuel
- il suscite, formule et élabore, en dehors du temps scolaire, des réponses collectives à des besoins individuels
- il développe un travail communautaire
- il accompagne, durant le temps scolaire, le jeune au travers d'activités individuelles ou de groupes.<sup>25</sup>

L'accompagnement individuel réalisé en dehors du temps scolaire, notamment les soirées, les samedis et les congés scolaires, suscite la participation du jeune dans ses milieux de vie ordinaires et favorise ses compétences, son autonomie et son épanouissement personnel.<sup>26</sup>

Le service incite le jeune à développer son réseau relationnel et son champ d'expériences sociales. Il peut, dans le respect de l'article 8 alinéa 2 AGW 19/9/2002, fournir une action de rééducation paramédicale ou de suivi psychologique.<sup>27</sup>

Le service assure un accompagnement au travers d'activités collectives organisées en dehors du temps scolaire, notamment les soirées, les samedis et les congés scolaires. Son intervention vise à renforcer les potentialités du jeune et à valoriser les ressources de celui-ci dans ses interactions avec son environnement social. Cette forme d'accompagnement s'inscrit dans le cadre du projet d'accompagnement du jeune.<sup>28</sup>

Le service met en place un projet d'accompagnement individualisé pour chaque bénéficiaire qui tient compte des principes énoncés aux articles 4 et 5.<sup>29</sup>

---

<sup>24</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 3°

<sup>25</sup> AGW 19/9/2002 art 7

<sup>26</sup> AGW 19/9/2002 art 10

<sup>27</sup> AGW 19/9/2002 art 11

<sup>28</sup> AGW 19/9/2002 art 12

<sup>29</sup> AGW 19/9/2002 art 47

Le projet est constitué d'au moins trois volets qui comportent, de manière non exhaustive, les éléments suivants<sup>30</sup> :

1° un volet informatif décrivant :

- la trajectoire du jeune et un bilan de ses compétences
- l'identification des besoins du jeune
- l'identification des besoins de sa famille et de l'ensemble des partenaires.

2° un volet projectif précisant au minimum :

- les demandes formulées par le jeune et son entourage ;
- la manière dont le processus d'accompagnement se déroulera au regard des besoins identifiés, dont il contribuera à stimuler les capacités d'autonomie du jeune et dont il associera la famille et le réseau social du jeune et de sa famille ;
- les services généraux dont la collaboration sera sollicitée.

3° un volet évaluatif précisant :

- le mode d'évaluation et d'actualisation du projet qui permette le suivi permanent du processus d'accompagnement du jeune. Le service peut adopter le schéma d'évaluation proposé à l'annexe 2 du présent arrêté ;
- les outils d'analyses et d'actualisation du projet du jeune qui permettent de vérifier son adéquation en regard de l'analyse des besoins et de l'énoncé du projet, visés aux volets 1 et 2 ;
- la fréquence des évaluations.

Le projet d'accompagnement est élaboré dans les trois mois à dater de l'admission du jeune, en tenant compte du projet du service et précise la durée du projet, son mode d'évaluation et les moyens mis en place pour veiller à son actualisation.<sup>31</sup>

Le projet d'accompagnement est signé par le service d'aide à l'intégration, le jeune de plus de quatorze ans et son représentant légal. Il fait partie intégrante du contrat d'accompagnement et est joint au dossier que le service tient pour chaque jeune.<sup>32</sup>

Tous les services agréés doivent tenir à jour un dossier permettant de déterminer l'évolution médicale, sociale et pédagogique de la personne handicapée et d'évaluer les besoins et les moyens mis en œuvre pour les rencontrer<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> AGW 19/9/2002 art 48

<sup>31</sup> AGW 19/9/2002 art 49

<sup>32</sup> AGW 19/9/2002 art 50

<sup>33</sup> AGW 4/07/1996 art. 20

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service établit-il un projet individuel pour chaque bénéficiaire ?</li><li>- Le projet individuel contient-il au minimum ?<ul style="list-style-type: none"><li>o L'identification du bénéficiaire</li><li>o La définition des objectifs à atteindre</li><li>o Les moyens concrets mis en œuvre pour atteindre ces objectifs</li><li>o La ou les personnes ressources</li><li>o La procédure d'évaluation et la date d'échéance de celle-ci</li><li>o Autres points</li></ul></li><li>- Le projet est-il rédigé au regard :<ul style="list-style-type: none"><li>o des besoins énoncés par le jeune et sa famille</li><li>o des besoins perçus essentiellement par l'équipe éducative et/ou un intervenant extérieur</li><li>o des besoins observés dans l'ensemble des missions au niveau des SAI</li></ul></li><li>- Le projet est-il rédigé en termes :<ul style="list-style-type: none"><li>o clairs</li><li>o compréhensibles</li><li>o et positifs</li></ul></li><li>- Le projet peut-il être consulté par :<ul style="list-style-type: none"><li>o la personne</li><li>o sa famille</li><li>o les intervenants internes (préciser)</li><li>o les intervenants externes (préciser)</li></ul></li><li>- Le projet sont-ils élaborés dans un délai de trois mois à compter de l'admission ?</li></ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <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 en accompagnement en cours ?</li> <li>- Le projet est-il actualisé ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o à la demande</li> <li>o 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>o un contrat d'accompagnement</li> <li>o un projet d'accompagnement individualisé</li> <li>o des évaluations</li> <li>o les rapports d'entretiens réalisés (parents, intervenants extérieurs)</li> <li>o 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>o à la personne handicapée</li> <li>o à sa famille</li> <li>o aux intervenants internes</li> </ul> </li> </ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par qui le dossier est-il alimenté ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o la personne handicapée</li> <li>o sa famille</li> <li>o des intervenants internes</li> <li>o des intervenants externes</li> </ul> </li> </ul>	

## ADAPTATIONS ET ADEQUATIONS DES INTERVENTIONS

### Description des normes :

Les interventions offertes sont adaptées aux besoins, aptitudes et aspirations des personnes.<sup>34</sup>

La diversité des formes de soutien à l'intégration scolaire sera fonction de la situation de handicap, des besoins de chaque jeune, des choix des parents et des moyens disponibles. Il peut s'agir d'intégration individuelle ou collective. Ces interventions garderont toujours pour objectif une participation progressive à une scolarité à horaire complet.<sup>35</sup>

### Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service développe-t-il des activités collectives et/ ou individuelles ? De quelle nature ? A quelle fréquence ?</li> </ul>	

<sup>34</sup> AGW 4/07/1996 art.54

<sup>35</sup> AGW 19/9/2002 art 15

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les activités proposées sont-elles adaptées aux besoins individuels ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les objectifs visés par les activités se retrouvent dans les objectifs des projets individualisés</li> <li>o Le personnel chargé des activités dispose des PAI !</li> <li>o Le personnel chargé des activités a participé à l'élaboration des projets individualisés</li> <li>o Le personnel chargé des activités individualisées, autant que faire se peut, celles-ci.</li> <li>o Le personnel chargé des activités évalue celles-ci d'un point de vue général et d'un point de vie individuel</li> </ul> </li> <li>- Les activités sont-elles structurées ?</li> <li>- La participation aux activités est-elle évaluée ? A quelle fréquence ?</li> <li>- Les activités organisées sont-elles consignées dans l'agenda du service ?</li> </ul>	

## SANTE ET SECURITE

### Description des normes :

Le service respecte les normes légales en matière de santé et sécurité<sup>36</sup>

### Bonnes pratiques :

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

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.

<sup>36</sup> AGW 4/07/1996 art. 54. Avoir également à l'esprit les dispositions de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (information, consentement etc....)



## **PARTENARIAT AVEC L'EXTERIEUR**

### Description des normes :

Le service privilégie les contacts avec l'extérieur dans le cadre d'une collaboration locale<sup>37</sup>

L'accompagnement vérifie régulièrement si la demande ne peut être rencontrée par les services généraux.<sup>38</sup>

L'accompagnement se réalise dans une pluralité de lieux d'action.<sup>39</sup>

L'accompagnement concourt à remettre la question du handicap au cœur de la communauté en vue de mobiliser les ressources de celles-ci et d'entrer dans une réflexion portant sur une nouvelle façon de vivre ensemble.<sup>40</sup>

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 de jeunes handicapés.

Le service développe notamment les modes d'action suivants :

- 1° il mobilise les groupes et les personnes prêtes à participer au processus d'intégration des personnes handicapées ;
- 2° il amorce des plans à long terme visant à revitaliser les groupes et les réseaux peu sensibilisés à la problématique des personnes handicapées ;
- 3° il favorise une meilleure coordination des participations ;
- 4° il collabore avec les autorités publiques et le tissu associatif.<sup>41</sup>

Le service peut assurer un accompagnement du jeune au travers d'activités individuelles ou de groupes réalisées durant le temps scolaire. Il ne peut, compte tenu notamment de l'article 8 alinéa 2 AGW 19/9/2002, se substituer au rôle de l'école en remplissant seul des missions et (ou) des tâches dévolues à celle-ci. Quand le service assure un accompagnement durant le temps scolaire, il réalise sa mission en collaboration avec différentes écoles.<sup>42</sup>

Le soutien est, de préférence, apporté au sein de l'école. Cependant, la situation rencontrée peut appeler l'existence de lieux distincts d'interventions.

---

<sup>37</sup> AGW 4/07/1996 art. 54

<sup>38</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 2°

<sup>39</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 6°

<sup>40</sup> AGW 19/9/2002 art 4 – 9°

<sup>41</sup> AGW 19/9/2002 art 13

<sup>42</sup> AGW 19/9/2002 art 14

Quel que soit le choix, les partenaires gardent leur originalité et exercent leurs responsabilités en toute indépendance mais dans une coopération la plus étroite possible.<sup>43</sup>

Bonnes pratiques :

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 et interpelle 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 ?</li> <li>- Les intervenants externes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Participent à l'élaboration du projet</li> <li>o Reçoivent la copie du projet</li> <li>o Sans objet : justification</li> </ul> </li> <li>- Le service collabore dans le cadre de projet individuel avec des partenaires locaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o de façon ponctuelle</li> <li>o de façon structurelle</li> </ul> </li> <li>- Le service rédige-t-il un procès verbal des actions entreprises avec les acteurs extérieurs ?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o en collaboration avec le bénéficiaire ?</li> <li>o en collaboration avec les partenaires du projet ?</li> <li>o en collaboration avec le bénéficiaire et les partenaires du projet ?</li> </ul> </li> </ul>	

<sup>43</sup> AGW 19/9/2002 art 16

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service rédige-t-il un procès verbal des actions entreprises avec les acteurs extérieurs ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o de manière isolée ?</li> <li>o pour chaque concertation ?</li> <li>o à des moments clés du processus ?</li> </ul> </li>   <li>- Le service met en œuvre des programmes d'apprentissage visant à amener la personne handicapée à se créer ou à développer son propre réseau. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois</li> </ul> </li>   <li>- Le service met en œuvre des programmes d'apprentissage visant à amener la personne handicapée à participer à des activités dans la communauté locale : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fréquence : 1x par jour, par semaine, par mois</li> </ul> </li>   <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>	

## MECANISMES D'AUTO ÉVALUATION ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

### 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>44</sup>.

Le service procède à des évaluations qualitatives en privilégiant la participation des personnes handicapées, de leur entourage et des services<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Décret du 6/04/1995 art.28

<sup>45</sup> AGW 4/7/1996 art. 54

Bonnes pratiques :

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

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 évaluer le service ?</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>o Commission Subrégionale</li><li>o Coordination locale</li><li>o Fédérations ou associations</li><li>o Autres</li></ul></li><li>- Les évaluations ont-elles amené des modifications à la situation existante ?</li></ul>	

## LE SOUTIEN À L'INTÉGRATION SCOLAIRE

### Description des normes :

Le soutien apporté au jeune par le personnel du service d'aide à l'intégration durant le temps scolaire est défini dans le cadre d'une convention individualisée dite « convention de soutien à l'intégration scolaire ». Celle-ci doit permettre de définir précisément les conditions d'interventions du service.

Les clauses de cette convention seront adaptées aux modalités d'intégration qui seront choisies.<sup>46</sup>

La convention de soutien à l'intégration scolaire est conclue entre l'établissement scolaire, le service et la famille, après avoir reçu l'accord sur projet de la Commission de soutien à l'intégration scolaire telle que définie aux articles 78 et suivants.

- Peuvent aussi être signataires associés de la convention, des associations, administrations ou personnes qui apporteraient leur collaboration au projet.<sup>47</sup>

Les conditions de l'intervention ainsi que les moyens respectifs de mise en œuvre de la collaboration entre l'école et le service sont précisées dans la convention englobant les dimensions scolaires, éducatives, et thérapeutiques et, notamment<sup>48</sup> :

Dans ce cadre, sont prévus au minimum :

- 1° la nature des interventions ;
- 2° la durée estimée et la fréquence des interventions ;
- 3° les modalités et les lieux de collaboration entre les personnels respectifs ;
- 4° le rythme des évaluations de la mise en œuvre de la convention ;
- 5° l'identification et le rôle des référents de l'école et du service.

La convention de soutien à l'intégration scolaire est conclue pour une durée fixée par la Commission de soutien à l'intégration scolaire. Elle peut être reconduite moyennant l'accord préalable de la Commission.<sup>49</sup>

La convention peut être dénoncée par une des parties avec un préavis correspondant à un tiers de la durée initiale. Toute disposition doit être prise pour maintenir la scolarité du jeune jusqu'à ce qu'une solution alternative soit acceptée par la Commission.<sup>50</sup>

---

<sup>46</sup> AGW 19/9/2002 art 76

<sup>47</sup> AGW 19/9/2002 art 77

<sup>48</sup> AGW 19/9/2002 art 78

<sup>49</sup> AGW 19/9/2002 art 79

<sup>50</sup> AGW 19/9/2002 art 80

La convention n'engage que les parties signataires. Les autorités de tutelle des services et établissements exercent leurs compétences dans le cadre de la réglementation en vigueur.<sup>51</sup>

La Commission prend connaissance du projet de convention et des documents utiles en vue de statuer sur l'intérêt de la collaboration entre l'école et le service, en fonction des différents éléments portés à sa connaissance et en relation avec les moyens respectifs existants. Elle vérifie si les clauses de la convention sont adaptées aux objectifs et aux modalités de la coopération choisie en vue du développement de l'intégration scolaire des jeunes concernés.

Elle émet un accord, un accord conditionné ou un refus de mise en œuvre de la dite collaboration.<sup>52</sup>

L'établissement scolaire et le service, en concertation avec le jeune et sa famille, élaborent le projet individuel et la proposition de convention.

L'initiative des projets leur revient.

La demande visant à obtenir l'accord sur la convention est signée par l'établissement scolaire, le service d'aide à l'intégration, le jeune et (ou) son représentant légal et envoyée par lettre recommandée à la Poste à la Commission de soutien à l'intégration scolaire.

Sont annexés à la demande :

- 1° la décision définitive de l'Agence et une copie des rapports qui ont été annexés à la demande d'intervention de l'Agence
- 2° une note mettant en évidence la cohérence des projets individuels de l'école et du service d'aide à l'intégration
- 3° une note expliquant en quoi l'apport spécialisé du service d'aide à l'intégration est nécessaire
- 4° tout document utile à la décision visée.<sup>53</sup>

### Bonnes pratiques

---

<sup>51</sup> AGW 19/9/2002 art 81

<sup>52</sup> AGW 19/9/2002 art 82

<sup>53</sup> AGW 19/9/2002 art 83

---

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

---

### CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES, PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

#### Description des normes :

Le projet de service comprend les caractéristiques de la population concernée (types de handicap, âge, divers).<sup>54</sup>

Une dérogation relative à l'âge peut être accordée par l'Agence sur base d'un projet particulier.<sup>55</sup>

#### Bonnes pratiques :

### PROCÉDURES D'ADMISSION – ÉGALITÉ D'ACCÈS

#### Description des normes :

Les services visés ne peuvent accompagner un jeune que pour autant que celui-ci soit en possession d'une décision ou d'un document valable (à fournir dans les trois mois) prouvant l'existence d'un handicap<sup>56</sup>

Les missions visées à l'article 7 de AGW 19/9/2002 peuvent revêtir des aspects éducatifs, sociaux, psychologiques, rééducatifs et (ou) thérapeutiques, le travail d'accompagnement devant toujours s'inscrire dans un objectif de participation du jeune à la vie sociale et familiale. Toutefois l'accompagnement social, psychologique, rééducatif ou thérapeutique d'un jeune fréquentant l'enseignement ne peut être réalisé que si ce jeune est comptabilisé dans le calcul permettant de fixer le capital périodes conformément à l'arrêté royal n° 67 du 20 juillet 1982 fixant la façon de déterminer

---

<sup>54</sup> AGW 19/9/2002 Annexe 1

<sup>55</sup> AGW 19/9/2002 art 6

<sup>56</sup> AGW 19/9/2002 art 72

les fonctions du personnel paramédical, social et psychologique dans les établissements d'enseignement spécial, à l'exception des internats et semi-internats.<sup>57</sup>

Les services accompagnent le jeune quel que soit son handicap sauf les services issus d'une transformation réalisée dans le cadre de l'article 81ter §4 de l'arrêté du 9/10/1997 qui continuent à accompagner des jeunes handicapés physiques ou sensoriels.<sup>58</sup>

Les services visés ne peuvent accompagner un jeune que pour autant que celui-ci soit en possession soit<sup>59</sup> :

- 1° de la décision d'intervention de l'Agence visée à l'article 21 du décret qui conclut à la nécessité d'un accompagnement par un service d'aide à l'intégration
- 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.

Dans l'attente d'une des décisions visées au § 1<sup>er</sup>, l'Agence peut autoriser le service à accompagner temporairement un jeune si ce dernier ou son représentant légal a déjà introduit une demande individuelle d'intervention sollicitant un accompagnement par un service et moyennant la production dans les trois mois d'un des documents suivants<sup>60</sup> :

- 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.

La production d'un des documents visés à l'alinéa 2 ne préjuge pas de la décision qui résultera de l'analyse du dossier de base.

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.<sup>61</sup>

Lorsque le jeune bénéficie d'une intervention prévue par l'arrêté du 9 octobre 1997, la communication de données pluridisciplinaires complémentaires n'est pas obligatoire.<sup>62</sup>

---

<sup>57</sup> AGW 19/9/2002 art 8

<sup>58</sup> AGW 19/9/2002 art 9

<sup>59</sup> AGW 19/9/2002 art 72 §1<sup>er</sup>

<sup>60</sup> AGW 19/9/2002 art 72 §2

<sup>61</sup> AGW 19/9/2002 art 72 §3

<sup>62</sup> AGW 19/9/2002 art 72 §4



Les services communiquent, dans les trois jours, au bureau régional compétent de l'Agence, les avis d'ouverture et de fermeture des dossiers des jeunes qu'ils accompagnent.<sup>63</sup>

Le dossier du jeune ne peut être pris en compte dans le nombre de dossiers minimum visé à l'article 32 si l'Agence ne conclut pas à la nécessité d'un accompagnement.<sup>64</sup>

En aucun cas, l'accompagnement par un service ne peut être conditionné par une contrepartie en espèces ou en nature des candidats à l'accompagnement, de leurs représentants légaux ou de leur famille, autre que la part contributive visée l'article 97 AGW 19/9/2002.<sup>65</sup>

Le service agréé pour personnes atteintes de paralysie cérébrale, de sclérose en plaques, de spina-bifida, de myopathie de neuropathie, déficience intellectuelle profonde ou sévère; troubles moteurs, de dysmélie, de poliomyélite, de malformation du squelette et des membres avec handicap associé pourvoit au remplacement des départs naturels en choisissant prioritairement les personnes handicapées à accueillir ou à héberger dans une liste des personnes handicapées atteintes des déficiences visées ci-avant, transmise dans un délai de cinq jours, à dater de la demande par le service, par le bureau régional couvrant la zone géographique dont il ressort<sup>66</sup>.

Le service communique, dans les trois jours, au bureau régional couvrant la zone géographique dont il ressort, les avis d'entrée et de sortie des bénéficiaires qu'ils accueillent ou hébergent<sup>67</sup>

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Le service définit-il des critères d'admission ? Lesquels ?</li><li>- Est-ce que la procédure d'admission garantit l'égalité des personnes entre-elles ? Est-elle équitable et honnête ?</li><li>- La procédure et les critères d'admission décrits dans le projet de service sont-ils appliqués (voir la dernière entrée) ?</li></ul>	

<sup>63</sup> AGW 19/9/2002 art 73

<sup>64</sup> AGW 19/9/2002 art 74

<sup>65</sup> AGW 19/9/2002 art 75

<sup>66</sup> AGW 9/10/1997 art.58

<sup>67</sup> AGW 19/9/2002 art. 73

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <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>- Le contrat d'accompagnement prévoit-il les suppléments susceptibles d'être exigés ?</li> <li>- Les personnes handicapées accueillies relèvent-elles des catégories de handicap pour lesquelles le service est agréé ?</li> <li>- Les services agréés pour accueillir les catégories prioritaires remplacent-ils les personnes sorties par des personnes de ces catégories ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre de personnes sorties par catégorie depuis la dernière visite :</li> <li>o Nombre de personnes entrées par catégorie depuis la dernière visite :</li> <li>o Nombre de personnes non prioritaires rentrées depuis la dernière visite :</li> <li>o Motivation du choix</li> </ul> </li> <li>- La personne handicapée est-elle préparée à sa venue dans le service ? Comment ?</li> <li>- Lors de la première visite, la personne est-elle accompagnée ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o de ses parents</li> <li>o d'un proche</li> </ul> </li> <li>- Par qui est-elle reçue ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le directeur</li> <li>o L'assistant social</li> </ul> </li> <li>- La personne est-elle informée ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o De sa situation</li> <li>o Des services offerts</li> <li>o De ses droits et devoirs envers le service et les professionnels</li> <li>o Autres</li> </ul> </li> </ul>	

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un professionnel est-il désigné en référence du suivi ?</li> <li>- Un temps d'adaptation est-il laissé à la personne ?</li> </ul>	

## CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

### Description des normes :

Le projet de service détaille le contrat d'accompagnement.<sup>68</sup>

Un contrat d'accompagnement est conclu par écrit entre le service, le jeune ou son représentant légal. L'accord écrit du jeune âgé d'au moins 14 ans est requis.<sup>69</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 jeune, sa famille et 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 jeune et 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 jeune ou sa famille peut adresser toute critique, plainte ou réclamation ;<sup>70</sup>

Le jeune et son représentant légal ont le droit d'être informé en temps utile sur toutes questions qui les concernent relatives au travail d'accompagnement.<sup>71</sup>

<sup>68</sup> AGW 19/9/2002 article 44,45

<sup>69</sup> AGW 19/9/2002 art 44

<sup>70</sup> AGW 19/9/2002 art 45

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Qui rédige la le contrat ?<ul style="list-style-type: none"><li>o Le service</li><li>o Le service en concertation avec la personne ou sa famille</li><li>o Autres</li></ul></li><li>- Le contrat est-il signé par les 2 parties ?</li><li>- Quand est-il signé ?<ul style="list-style-type: none"><li>o Dès l'admission</li><li>o Après la période d'essai</li><li>o Autres</li></ul></li><li>- La personne handicapée ou son représentant légal peuvent-ils apporter des amendements ?</li><li>- Le contrat comprend-t-il au minimum :<ul style="list-style-type: none"><li>o L'identité des parties, le cas échéant, l'identité du bénéficiaire sera accompagnée de son représentant légal</li><li>o La date d'admission ou le début des services, la durée du contrat, le cas échéant la durée de la période d'essai.</li><li>o La personne physique ou morale qui répond du paiement et du mode de règlement du paiement</li><li>o Les suppléments réclamés en sus de la part contributive conformément aux dispositions prévues à l'article 51 §2 et §3</li><li>o Les modalités de préavis et de résiliation de la convention</li><li>o Le mode suivant lequel cette convention peut être adaptée ou modifiée</li></ul></li></ul>	

<sup>71</sup> AGW 19/9/2002 art 46

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <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>o Jamais</li> <li>o Une fois</li> <li>o Plus de 2 fois</li> </ul> </li> </ul>	

## TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES À L'AGENCE

### Description des normes :

Toute plainte relative au soutien à l'intégration 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 deux mois et ce, en respectant l'anonymat du plaignant. Elle informe celui-ci et le pouvoir organisateur de la suite réservée à cette plainte.<sup>72</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les recommandations consécutives aux plaintes ont-elles été mises en œuvre et de quelle manière ?</li> </ul>	

<sup>72</sup> AGW 19/9/2002 art 84

---

### III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL

---

#### VOLUME DU PERSONNEL

##### Description des normes :

Quand le nombre de dossiers minimum pour lequel le service est agréé est supérieur ou égal à trente, l'équipe doit être composée d'un personnel rémunéré comportant au moins un psychologue ou un psychopédagogue et des travailleurs appartenant au moins à deux des trois catégories de personnel suivantes : personnel éducatif, personnel social ou personnel paramédical<sup>73</sup>

Les ressources humaines sont détaillées dans le projet de service de la manière suivante<sup>74</sup> :

- a) personnel
- b) formation

##### Bonnes pratiques :

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

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>- Quel est le minimum imposé (normes qualitatives et quantitatives) ?</li><li>- Combien de personnes assurent l'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre des activités collectives proposées ?</li></ul>	

---

<sup>73</sup> AGW 19/09/2002

<sup>74</sup> AGW 19/9/2002 Annexe 1

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- Les horaires mis en place permettent-ils d'assurer aux personnes handicapées un service approprié ? (Les horaires permettent-ils de rencontrer les missions dévolues aux services : activités collectives, accompagnement individuel, accompagnement scolaire et/ou projet d'intégration, de formation, de travailler en réseau, de développer des actions communautaires ?)</li> </ul>	

## QUALIFICATIONS

### Description des normes :

Le personnel des services doit répondre aux normes de qualification prévues à l'annexe 3.<sup>75</sup>

Le service tient à disposition de l'Agence les copies certifiées conformes des diplômes, certificats et attestations exigés des membres du personnel.<sup>76</sup>

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 incompatibles avec la fonction ou criminelles.<sup>77</sup>

Quand le nombre de dossiers minimum pour lequel le service est agréé est supérieur ou égal à trente, l'équipe doit être composée d'un personnel rémunéré comportant au moins un psychologue ou un psychopédagogue et des travailleurs appartenant au moins à deux des trois catégories de personnel suivantes : personnel éducatif, personnel social ou personnel paramédical.<sup>78</sup>

---

<sup>75</sup> AGW 19/09/2002 art 52

<sup>76</sup> AGW 19/9/2002 art 52

<sup>77</sup> AGW 19/9/2002 art 52

<sup>78</sup> AGW 19/9/2002 art 53

## Bonnes pratiques :

Comment sont définis les rôles et les fonctions des membres du personnel ? Il y a deux hypothèses possibles en SAI :

- ☞ les fonctions sont définies pour chaque poste ?
- ☞ le travail est réalisé en équipe pluridisciplinaire, un socle commun de tâches est défini sans pour autant en distinguer les fonctions.

(L'assistant social ou l'éducateur ou le psychologue réalise à la fois des entretiens en famille, organise des activités collectives, de l'accompagnement individuel, planche sur des projets d'actions communautaires,... )

Ce second type de fonctionnement sort du modèle hiérarchisé que l'on trouve généralement dans les institutions.

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 III ?</li><li>- Le personnel répond-il aux normes de qualification prévues à l'art. 53 si le nombre de dossiers minimum pour lequel le service est agréé est supérieur ou égal à trente ?</li><li>- Le personnel est-il adapté aux personnes accompagnées (diplôme, expérience)?</li><li>- L'équipe est-elle pluridisciplinaire ?</li></ul>	

## **RECRUTEMENT**

### Description des normes :

Les membres du personnel des services doivent fournir au service, lors de l'engagement, un certificat de bonnes vie et mœurs.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> AGW 19/09/2002 art. 52



## Bonnes pratiques :

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

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

## **FORMATION CONTINUÉE**

### Description des normes<sup>80</sup> :

S'appuyant sur le projet du service visé à l'article 54, 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, modalités et 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 3.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> AGW 19/9/2002 art 54

<sup>81</sup> AGW 19/9/2002 Annexe 3

### 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.

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>- Le service organise-t-il des formations internes ?</li><li>- Les membres du service participent-ils à des formations externes ?<ul style="list-style-type: none"><li>o Nombre de participants :</li><li>o Nombre d'heures :</li><li>o Objet des formations :</li></ul></li><li>- Combien de participants ont assisté à ces formations durant l'année dernière et combien d'heures ?</li><li>- Les formations investies présentent-elles un apport qualitatif pour le personnel ?</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

---

### SÉCURITÉ DES INFRASTRUCTURES.

#### Description des normes

Le service doit respecter les normes de sécurité et d'hygiène.<sup>82</sup>

Préalablement à tout accompagnement d'un jeune, le service souscrit à une police d'assurance<sup>83</sup> :

1° couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à un jeune ou causé par celui-ci. L'assurance doit préciser que le jeune 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 ;

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.

#### Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
- Les bâtiments utilisés concrètement par le service sont-ils bien ceux couverts par l'attestation incendie ?	

---

<sup>82</sup> AGW 4/7/1996 article 54

<sup>83</sup> AGW 19/09/02 article 68

## ACCESSIBILITÉ / SITUATION

### Description des normes :

Les bâtiments et installations doivent présenter des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des jeunes.<sup>84</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 à la difficulté d'accès (collectifs ou individuels).

L'entrée du service ainsi que sa dénomination sont clairement identifiables, si non pourquoi ? (la discrétion de l'endroit peut faire partie d'une forme d'intégration...).

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

## ADÉQUATION DE L'INFRASTRUCTURE

### Description des normes :

Les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier d'une infrastructure adéquate.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> AGW/19/9/2002 art 69

<sup>85</sup> AGW/4/7/1996 art 54

Bonnes pratiques :

Exemples de questions	Exemples de commentaires
<ul style="list-style-type: none"><li>- Les bâtiments et installations présentent-ils des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires ?</li><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>- Les bâtiments et installations présentent-ils des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires ?</li><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 ? Quelles sont les ressources extérieures utilisées ? (les activités collectives peuvent se dérouler à l'extérieur du service ce qui est parfois préférable...).</li><li>- L'aménagement du local réservé aux activités est-il adéquat quant :<ul style="list-style-type: none"><li>o Au type d'activité développée ? Aux besoins des jeunes ?</li><li>o Au type de handicap de la population accueillie ?</li></ul></li></ul>	

---

## **V – OBSERVATIONS FORMULÉES PAR LE SERVICE**

---

### **PAR RAPPORT AUX OBSERVATIONS EXPRIMÉES 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 l'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.<sup>86</sup>

### **PAR RAPPORT AU CADRE GÉNÉRAL (LÉGISLATION EN VIGUEUR, ETC)**

A travers de 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'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 réglementations<sup>87</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>86</sup> *Note informative sur les missions de l'Inspection (2003)*

<sup>87</sup> *Note informative sur les missions de l'Inspection (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 1975.<sup>88</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.
- 4) Appréciation générale et proposition en matière d'agrément.

#### 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) Recommandations

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;

---

<sup>88</sup> AGW 19/9/2002 art. 71

- 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>89</sup>

## 6) Conclusion

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.

---

<sup>89</sup> Note informative sur les missions de l'Inspection (2003)