



# RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

## Evaluation quinquennale

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT EN ACCUEIL DE TYPE FAMILIAL  
POUR PERSONNES HANDICAPEES AGREES PAR L'AGENCE (SAF)**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

**CONCERNE :**

Dénomination du service :

Dénomination de l'ASBL :

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

Direction :

Adresse du siège d'exploitation

Téléphone :

Mail :

Fax :

Président(e) du Conseil d'Administration :

Adresse :

**DATE DE LA VISITE ET PERSONNES RENCONTREES :**

Date :

Personnes rencontrées :

- visite annoncée
- visite à l'improviste

---

## TABLE DES MATIERES

---

### 1. CONTROLE DES NORMES :

#### 1.1. Relevé des normes

- 1.1.1. Normes relatives aux infrastructures
- 1.1.2. Normes relatives au personnel
- 1.1.3. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement
- 1.1.4. Normes relatives à la politique d'accueil

#### 1.2. Récapitulatif des normes non et/ou partiellement rencontrées

### 2. OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

- 2.1. Par rapport aux observations exprimées par l'auditeur qualité dans le cadre de sa visite
- 2.2. Par rapport au cadre général (législation en vigueur, etc.)
- 2.3. Par rapport à leurs attentes en matière d'échange de bonnes pratiques

### 3. TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES A L'AGENCE.

### 4. DESCRIPTIF SUCCINCT DU SERVICE :

- 4.1. Implantation
- 4.2. Population accueillie
- 4.3. Philosophie du projet institutionnel et moyens mis en œuvre
- 4.4. Pouvoir Organisateur

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

### 6. EN CONCLUSION

# **1. CONTROLE DES NORMES :**

## **1.1. Relevé des normes**

**RL :** référence légale

**R :** rencontrée

**PR :** partiellement rencontrée

**NR :** non rencontrée

**NO :** non observé

**SO :** Sans objet (ne concerne pas ce service)

### 1.1.1. Normes relatives aux infrastructures

Cette rubrique reprend l'aspect suivant : accessibilité/situation

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
<b>Accessibilité, situation</b>	Les bâtiments et installations du service présentent des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des personnes.	AGW 17/11/11 Art. 39				
	Les bâtiments et installations mis à la disposition des personnes par les accueillants présentent des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des personnes.	AGW 17/11/11 Art. 39				

### 1.1.2. Normes relatives au personnel

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

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Volume et qualification du personnel</b>	Les personnes handicapées doivent bénéficier d'un encadrement compétent et adapté au handicap traité.	AGW 04/07/96 Art.54				
	Le service tient à disposition de l'Agence les copies de diplômes, certificats et attestations des membres du personnel.	AGW 17/11/11 Art.25, §2				
	L'avis rendu a été établi sur base des documents mis à disposition de l'auditeur et des éléments observés lors de sa visite.	AGW 17/11/11 Art 11				
	Le Directeur doit être porteur d'un diplôme ou d'un certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement supérieur universitaire ou non universitaire, à orientation pédagogique, psychologique, sociale ou paramédicale et qui justifient d'une expérience d'au moins trois années de service dans une fonction éducative, sociale, pédagogique, psychologique ou paramédicale exercée dans le secteur de l'aide aux personnes.	AGW 17/11/11 Annexe II				
	Des profils de fonction sont définis pour chaque poste ou catégorie de postes.	AGW 09/10/97 Annexe I				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>2°) Recrutement</b>	Les membres du personnel doivent fournir au service, lors de l'engagement, un extrait de casier judiciaire de modèle 1 exempt de condamnations à des peines correctionnelles incompatibles avec la fonction ou criminelles.	AGW 17/11/11 Art.25, §3				
<b>3°) Formation continuée</b>	Le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.	AGW 17/11/11 Art.26, §1 <sup>er</sup>				
	Ce plan s'appuie sur le projet de service.	AGW 17/11/11 Art.26, §1 <sup>er</sup>				
	Ce plan est construit à l'issue d'un débat entre les acteurs concernés.	AGW 17/11/11 Art.26, §1 <sup>er</sup>				
	Ce plan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermine les objectifs poursuivis ;</li> <li>- Décrit les liens entre l'environnement global du service, la dynamique du projet du service et le développement des compétences du personnel ;</li> <li>- Définit les critères, modalités et périodicité d'évaluation de ces trois aspects ;</li> <li>- Identifie les activités de formation permanentes de deux jours au moins par an auxquelles sont tenus de participer les directeurs.</li> </ul>	AGW 17/11/11 Art.26, §1 <sup>er</sup>				
	Pour ce qui concerne le personnel des services relevant des pouvoirs locaux et des provinces, ce plan de formation s'inscrit dans le plan de formation établi à l'initiative du conseil régional de la formation créé par le décret du 06 mai 1999 portant création de conseil régional de la formation des agents des administrations locales et provinciales de Wallonie.	AGW 17/11/11 Art.26, §2				<b>SO</b>

### 1.1.3. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement

Cette rubrique reprend les aspects suivants : pouvoir organisateur/autonomie de gestion ; gestion journalière et coordination ; projet de service ; recherche, évaluation et accréditation des accueillants ; information et implication du personnel ; indépendance et liberté de choix de la personne handicapée ; projets d'accompagnement ; projet d'accueil ; implication de la personne handicapée, implication de la famille, implication de l'accueillant ; santé et sécurité ; partenariat avec l'extérieur ; mécanisme d'autoévaluation et d'évaluation de la qualité.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Pouvoir organisateur/autonomie de gestion</b>	Pour être agréé le service doit être organisé par un pouvoir public, un établissement d'utilité publique, une association sans but lucratif ou une fondation.	AGW 17/11/11 Art.27				
	Le service doit posséder une autonomie technique, budgétaire et comptable ainsi qu'une gestion administrative de nature à permettre tant l'exécution de sa mission que le contrôle de celle-ci par l'Agence. L'autonomie technique, comptable et budgétaire peut éventuellement être obtenue via l'organisation d'une entité administrative. Celle-ci possède pour cet ensemble de services, la responsabilité de la gestion journalière tant administrative, financière que du personnel.	AGW 17/11/11 Art.29, §1 <sup>er</sup> , 1°				
	L'ASBL ou la fondation ne peut comporter des membres du personnel ou des accueillants ainsi que des personnes apparentées à ceux-ci jusqu'au 3 <sup>ème</sup> degré, à concurrence de plus d'1/5 de ses membres effectifs.	AGW 17/11/11 Art.28, 1°				<b>SO</b>
	Le conseil d'administration, afin d'éviter toute confusion d'intérêts et toute source de conflit d'autorité, ne peut comprendre des personnes appartenant à la même famille, conjoints, cohabitants légaux et parents ou alliés jusqu'au deuxième degré inclusivement en nombre supérieur, pour chaque famille, au tiers du nombre total des membres composant le CA ni des personnes faisant partie du personnel du service.	AGW 17/11/11 Art.28, 2°				<b>SO</b>



Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>2°) Gestion journalière et coordination</b>	Le service doit être dirigé par un directeur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, en vertu d'une délégation de pouvoirs écrite du PO et sous la responsabilité de celui-ci ou du directeur général de l'entité administrative, la gestion journalière du service en ce qui concerne au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en œuvre et le suivi du projet de service ;</li> <li>- la gestion du personnel ;</li> <li>- la gestion financière ;</li> <li>- l'application des réglementations en vigueur ;</li> <li>- la représentation du service dans ses relations avec l'Agence.</li> </ul>	AGW 17/11/11 Art.29, §1 <sup>er</sup> . 2°				
	La gestion journalière implique : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le pouvoir quotidien effectif de donner des ordres et directives au personnel, en ce compris le pôle administratif commun à ces services ;</li> <li>- d'être mis en possession des moyens lui permettant de faire face aux charges financières relatives au fonctionnement quotidien des services concernés ;</li> <li>- de coordonner, le cas échéant, les différentes directions existant au sein de l'entité.</li> </ul>	AGW 17/11/11 Art.29, §4				
	La direction de cet ensemble de services agréés et subventionnés par l'Agence doit être réalisé à temps plein et être établie comme telle par le contrat de travail ou l'arrêté de nomination.	AGW 17/11/11 Art.29, §4				<b>SO</b>
	Les services concernés par le regroupement doivent être situés à une distance raisonnable du lieu où siège principalement la direction et où sont concentrées les données administratives nécessaires à la gestion journalière.	AGW 17/11/11 Art.29, §4				<b>SO</b>
	Le service tient à jour un agenda centralisé des activités journalières des membres de l'équipe du service qui assurent le suivi de la personne auprès de l'accueillant	AGW 17/11/11 Art.24				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Une direction effective est assurée en permanence. Par délégation, en l'absence du directeur, un membre du personnel est en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et de répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures.	AGW 17/11/11 Art.26, §2				
	Le service mentionne la référence de l'agrément par l'Agence sur tous les actes et autres documents, publicités et affichages émanant du service	AGW 17/11/11 Art.31				
<b>3°) Projet de service</b>	Un projet de service est élaboré sur la base du canevas repris à l'annexe III en collaboration avec l'équipe des intervenants.	AGW 17/11/11 Art.17, §1 <sup>er</sup>				
	Le projet de service et ses mises à jour sont portés à la connaissance de tous les intervenants et mis à leur disposition en permanence.	AGW 17/11/11 Art.17, §4				
	Le projet est mis à jour au minimum tous les cinq ans.	AGW 17/11/11 Art.17, §2				
	Le projet de service est soumis : 1° pour les services gérés par un PO privé : au conseil d'entreprise ou à défaut à la délégation syndicale 2° pour les services gérés par un PO public : au comité de négociation ou de concertation ou à défaut aux organisations syndicales représentatives des travailleurs	AGW 17/11/11 Art.17, §1 <sup>er</sup>				<b>SO</b>
	Le service réalise un rapport annuel d'évaluation de l'activité.	AGW 17/11/11 Art.17, §3				
	L'accompagnement suscite, formule et élabore des réponses collectives à des besoins individuels	AGW 17/11/11 Art.16, 8°				
	Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet du service.	AGW 17/11/11 Art.18				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO	
<b>4°) Recherche, évaluation et accréditation des accueillants</b>	Les accueillants doivent remplir les conditions suivantes : 1°) avoir 21 ans au moins ; 2°) ne pas être cohabitant, parent ou allié au premier degré de la personne ; 3°) posséder un extrait de casier judiciaire de modèle 1 exempt de condamnations à des peines correctionnelles incompatibles avec la fonction ou criminelles ; 4°) offrir les conditions nécessaires à l'accompagnement des personnes en matière de temps et de locaux ; 5°) participer de manière active et ouverte aux entretiens avec le service ; 6°) coopérer avec les services généraux et organismes en vue de réaliser le projet d'accompagnement de manière optimale ; 7°) contracter toute assurance nécessaire à couvrir l'activité d'accueil ; 8°) Signer la convention d'accueil ; 9°) obtenir une évaluation positive du service sur la base des critères visés à l'annexe X	AGW 17/11/11 Art.3, 1° AGW 17/11/11 Art.6					
	Le service informe l'accueillant quant aux attentes et aux objectifs du service.	AGW 17/11/11 Art.4, 1°					
	Le service informe l'accueillant quant aux principes et valeurs contenus dans le décret, la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées et les directives européennes en matière d'intégration et de soutien des personnes handicapées.	AGW 17/11/11 Art.4, 2°					
	Le service sollicite des informations administratives et psychosociales destinées à légitimer la sélection de l'accueillant.	AGW 17/11/11 Art.4, 3°					
	Le service évalue les conditions de sécurité, d'hygiène et de confort des logements de type familial.	AGW 17/11/11 Art.4, 4°					
	Le service identifie les principales forces et besoins des accueillants.	AGW 17/11/11 Art.4, 5°					
	Le service établit une évaluation qui conclut à une décision d'accréditation ou de refus d'accréditation. Cette décision délivrée par le service sera notifiée dans le mois qui suit la dernière évaluation. L'accréditation est octroyée à durée indéterminée. Elle est toutefois retirée si l'accueillant ne répond plus à une ou plusieurs des conditions prévues.	AGW 17/11/11 Art.4, 6° AGW 17/11/11 Art.4, 1°					

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	<p>Le service veille à ce que les accueillants remplissent leurs missions :</p> <p>1°) accompagner la personne, l'aider dans sa vie quotidienne, lui procurer un logement tout en visant, avec le soutien du service, à rencontrer les objectifs contenu dans le projet d'accueil ;</p> <p>2°) garantir à la personne des prestations en accord avec la culture familiale de l'accueillant ;</p> <p>3°) être joignables par le service.</p>	AGW 17/11/11 Art.5				
	Le service accompagne, informe et soutient les accueillants dans leur mission.	AGW 17/11/11 Art.3, 4°				
	Le service évalue l'adéquation entre la réponse aux besoins des personnes et les conditions de l'accueil.	AGW 17/11/11 Art.3, 6°				
	Le service favorise et soutient la dynamique de la qualité des services offerts par les accueillants.	AGW 17/11/11 Art.3, 7°				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>5°) Information et implication du personnel</b>	Les remarques et conclusions des différentes inspections positives ou négatives sont transmises au PO et aux directions à qui il revient d'en informer le conseil d'entreprise et/ou la délégation syndicale ou le comité de négociation ou de concertation.	AGW 17/11/11 Art.42				
<b>6°) Indépendance et liberté de choix de la personne handicapée</b>	Le service doit mettre l'accent sur l'implication de la personne handicapée de sa famille et de son entourage.	AGW 17/11/11 Art.15. CWASS, art.264				
	Au départ des situations particulières et/ou des demandes de la personne et/ou de son entourage, l'accompagnement en accueil de type familial élabore avec elle et les accueillants un projet en lien avec les repères socioculturels de chacun, dans le respect de ses convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses.	AGW 17/11/11 Art.16, 1°				
	L'accompagnement en accueil de type familial s'inscrit dans une recherche de qualité de vie en fonction du rythme de chaque personne.	AGW 17/11/11 Art.16, 2°				
	L'accompagnement en accueil de type familial favorise l'exercice des droits et des devoirs en lien avec la citoyenneté. Il permet à la personne de construire ou de restaurer des possibilités de choix concernant son bien-être et ses relations avec les autres dans la cité.	AGW 17/11/11 Art.16, 3°				
<b>7°) Projets d'accompagnement</b>	Un projet d'accompagnement est élaboré pour chaque personne.	AGW 17/11/11 Art.22				
	Il est établi dans un délai de 3 mois à dater de l'admission de la personne.	AGW 17/11/11 Art.22				
	Ce projet comprend au moins les éléments suivants : 1°) un volet informatif relatif à la personne et à ses demandes 2°) un volet prévisionnel précisant : a) la manière dont le processus d'accompagnement se déroulera au regard de la demande et des besoins identifiés b) s'il échet, les services généraux dont la collaboration sera sollicitée 2°) un volet évaluatif relatif aux demandes et à l'actualisation du processus d'accompagnement	AGW 17/11/11 Art.22				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Le projet d'accompagnement est signé par le service et la personne ou son représentant légal.	AGW 17/11/11 Art.23				
	Le projet fait partie intégrante de la convention d'accueil et est joint au dossier que le service tient pour chaque personne.	AGW 17/11/11 Art.23				
	Le service tient un dossier pour chaque personne.	AGW 17/11/11 Art.23				
	Le service coordonne les services partenaires du projet de vie de la personne.	AGW 17/11/11 Art.3, 10°				
	L'accompagnement veille à ce que le projet puisse, chaque fois que possible, se réaliser par un recourt aux services généraux.	AGW 17/11/11 Art.16, 6°				
<b>8°) Projet d'accueil</b>	Le service propose aux personnes l'accueillant le mieux adapté à leurs attentes et besoins, et aux accueillants, la personne s'inscrivant le mieux dans leur projet d'accueil ; il veille à assurer au mieux l'adéquation entre les besoins de la personne et leur projet d'accueil.	AGW 17/11/11 Art.3, 2°				
	Le service élabore un projet d'accueil en collaboration avec les accueillants concernés, la personne et le réseau.	AGW 17/11/11 Art.3, 3°				
	Le service assure un accompagnement individualisé de la personne au départ de l'élaboration du projet d'accueil.	AGW 17/11/11 Art.4, 1°				
	L'accompagnement s'assure que la notion de « chez soi » soit réalisée concrètement au sein des logements de type familial.	AGW 17/11/11 Art.16, 7°				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>9°) Implication de la personne handicapée</b>	La personne, sa famille, le cas échéant le représentant légal de la personne ont le droit d'être informés en temps utile sur toutes les questions qui les concernent relatives au projet d'accueil.	AGW 17/11/11 Art.21				
<b>10°) Implication de la famille</b>	Le service facilite le maintien et le soutien des liens entre la personne et sa famille d'origine.	AGW 17/11/11 Art.3, 8°				
<b>11°) Implication de l'accueillant</b>	L'accueillant a le droit d'être informé en temps utile sur toutes les questions qui le concernent relatives au projet d'accueil.	AGW 17/11/11 Art.21				
<b>12°) Santé et sécurité</b>	Préalablement à tout accompagnement, l'accueillant souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile ou couvrant la responsabilité civile des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à une personne ou causé par celle-ci.	AGW 17/11/11 Art.38				
<b>13°) Partenariat avec l'extérieur</b>	L'accompagnement en accueil de type familial s'inscrit dans une démarche de travail en réseau et en partenariat, et renforce, dans une approche transversale des problématiques rencontrées par la personne, les coordinations internes et externes.	AGW 17/11/11 Art.16, 4°				
	L'accompagnement concourt à remettre la question du handicap au cœur de la communauté en vue de mobiliser les ressources de celle-ci et à entrer dans une réflexion portant sur une nouvelle façon de vivre ensemble.	AGW 17/11/11 Art.16, 5°				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>14°) Mécanisme d'autoévaluation et d'évaluation de la qualité</b>	A la demande de l'Agence, le service participe à l'évaluation générale du fonctionnement des services destinés aux personnes handicapées.	CWASS Art. 287 (Décret du 06/04/95 Art. 28)				
	Le service procède à des évaluations qualitatives en privilégiant la participation des personnes handicapées, de leur entourage et des services.	AGW 04/07/96 Art.54				



### 1.1.4 Normes relatives à la politique d'accueil

Cette rubrique reprend les aspects suivants : procédure d'admission, égalité d'accès ; convention d'accueil ; gestion des biens de la personne ; cumuls.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Procédures d'admission, égalité d'accès</b>	<p>Le service n'admet que des personnes handicapées en possession d'une décision ou d'un document valable.            1° soit la décision d'intervention de l'Agence qui conclut à la nécessité d'un accueil de type familial ;            2° soit de la décision provisoire visée à l'art. 15 de l'Arrêté du 04 juillet 96 ;            3° soit 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 de langue française.</p> <p>A défaut de pouvoir se prévaloir d'une des décisions énumérée ci-dessus et dans l'attente d'une de celles-ci, le service peut admettre temporairement une personne si cette dernière a déjà introduit une demande individuelle d'intervention auprès de l'Agence sollicitant une prise en charge dans un service d'accompagnement en accueil de type familial, dans un service d'accueil de jour ou dans un service résidentiel.</p>	AGW 17/11/11 Art.43, §1 <sup>er</sup> et 2				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Le service communique, dans les trois jours qui suivent l'entrée de la personne dans le logement de type familial, un avis d'entrée au bureau régional compétent de l'Agence. Les services ont le même délai pour communiquer les avis de fin d'accueil.	AGW 17/11/11 Art.44				
<b>2°) Convention d'accueil</b>	Une convention est conclue entre par écrit entre le service, la personne ou son représentant légal et l'accueillant.	AGW 17/11/11 Art.19				
	La convention d'accueil reprend au moins les mentions suivantes : 1°) l'identité des parties ; 2°) les objectifs généraux du projet d'accueil ; 3°) l'affirmation que le projet d'accompagnement en accueil de type familial sera élaboré en partenariat entre les différents acteurs (la personne, le cas échéant son représentant légal, le service, l'accueillant) et que la personne et le cas échéant son représentant légal sera invitée à participer au processus d'évaluation ; 4°) la date de début de la convention ; 5°) le montant de l'intervention financière de la personne ; 6°) la personne physique ou morale qui répond du paiement et du mode de règlement 7°) les modalités de résiliation de la convention; 8°) l'adresse de l'Agence où peut être adressée toute plainte ou réclamation.	AGW 17/11/11 Art.20				
<b>3°) Gestion des biens de la personne</b>	Le service s'assure que les dispositifs adéquats soient mis en place pour garantir la protection des biens de la personne	AGW 17/11/11 Art.3, 9°				
<b>4°) Cumuls</b>	La personne peut solliciter un cumul pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sa prise en charge par un SAJA, une ETA ou un CFP ;</li> <li>• Sa prise en charge en court séjour ;</li> <li>• Une intervention en aménagement du domicile ou une aide individuelle.</li> </ul>	AGW 17/11/11 Art. 45				<b>SO</b>
	L'Agence autorise le cumul avec un SRJ lorsqu'il s'agit de permettre à la personne, pendant les WE, jours fériés et périodes de vacances, de vivre en accueil de type familial. Le montant de l'intervention de l'Agence est payé par moitié par le SRJ.	AGW 17/11/11 Art. 45				<b>SO</b>
	L'Agence peut autoriser le cumul avec une prise en charge ou un accompagnement assuré par une autre structure sur base d'un projet individuel particulier.	AGW 17/11/11 Art. 45				<b>SO</b>

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

Au regard du contrôle des normes, il apparaît que les points à améliorer par le service sont les suivants :

- En ce qui concerne les normes relatives aux infrastructures :
  
- En ce qui concerne les normes relatives au personnel :
  
- En ce qui concerne les normes relatives à l'organisation et au fonctionnement :
  
- En ce qui concerne les normes relatives à la politique d'accueil :

## **2. OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE**

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

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

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

### **3. TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES PAR L'AGENCE**

#### **4. DESCRIPTIF SUCCINCT DU SERVICE :**

4.1. Implantation :

4.2. Population accueillie :

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

4.4. Pouvoir organisateur

## **5. COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE ET APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

**1°) Les éléments relatifs à l'infrastructure**

**2°) Les éléments relatifs au personnel**

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

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

## **6. EN CONCLUSION**

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

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

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

**6.4 Proposition en matière d'agrément**