



# RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

## Evaluation quinquennale

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES D'AIDE A L'INTEGRATION AGREES PAR L'AGENCE EN  
MATIERE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT DES PERSONNES HANDICAPEES (SAI)**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

**CONCERNE :**

Dénomination du service :

Dénomination de l'ASBL :

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

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 à l'organisation et au fonctionnement

1.1.2. Normes relatives à la politique d'accompagnement

1.1.3. Normes relatives au personnel

1.1.4. Normes relatives aux infrastructures

#### 1.2. Récapitulatifs 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 de service 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 à l'organisation et au fonctionnement**

Cette rubrique reprend les aspects suivants : pouvoir organisateur/autonomie de gestion ; gestion journalière et coordination ; agenda du service ; projet de service ; information et implication du personnel ; indépendance et liberté de choix de la personne handicapée ; rapport d'activités ; accompagnement individuel ; activités collectives ; action communautaire ; accompagnement scolaire ; adaptation et adéquation des activités éventuelles; santé et sécurité ; partenariats avec l'extérieur ; mécanisme d'autoévaluation et d'évaluation de la qualité.

<b>Thème</b>	<b>Norme</b>	<b>RF</b>	<b>R</b>	<b>PR</b>	<b>NR</b>	<b>NO</b>
<b>1°) Pouvoir organisateur/autonomie de gestion</b>	Pour être agréé 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 ASBL, les associations internationales et les fondations.	AGW 19/09/02 Art.55				
	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.	AGW 19/09/02 Art.58 §1				
	L'ASBL ne peut comporter des membres du personnel ou de personnes apparentées à ceux-ci jusqu'au 3 <sup>ème</sup> degré, à concurrence de plus d'1/5 de ses membres effectifs.	AGW 19/09/02 Art.56				<b>SO</b>

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO	
	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'un cinquième 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'un tiers du nombre total des administrateurs de personnes appartenant à la même famille en qualité de parents ou alliées jusqu'au deuxième degré inclusivement ou de cohabitant légal ; 3° de personnes 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.	AGW 19/09/02 Art.57					<b>SO</b>
<b>2°) Gestion journalière et coordination</b>	Le directeur assure en vertu d'une délégation de pouvoirs écrite du PO ou du directeur général de l'entité administrative 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.	AGW 19/09/02 Art.58 §1,2°					
	Le directeur est en mesure : 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.	AGW 19/09/02 Art.58 §2°					
<b>3°) Agenda du service</b>	Le service tient un agenda de ses activités dans lequel est repris au moins l'horaire journalier des occupations suivantes : 1° les activités collectives ; 2° les actions communautaires ; 3° les réunions.	AGW 19/09/02 Art.51					

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>4°) Projet de service</b>	Le projet du service est élaboré sur base du canevas repris à l'annexe 1.	AGW 19/09/02 Art.42				
	[...] en suscitant la collaboration de l'équipe des intervenants.	AGW 19/09/02 Art.42				
	Le projet de service ainsi que ses mises à jour sont portés à la connaissance de tous les membres du service et mis à leur disposition en permanence.	AGW 19/09/02 Art.42				
	Le projet de service est soumis, pour avis, à la délégation syndicale compétente ou au comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19/12/74	AGW 19/02/02 Art. 42				<b>SO</b>
	Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet du service.	AGW 19/09/02 Art.43				
<b>5°) Information et implication du personnel</b>	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.	AGW 19/09/02 Art.71				<b>SO</b>
<b>6°) Indépendance, implication et liberté de choix de la personne handicapée</b>	Le service garantit l'indépendance et la liberté de choix du jeune et respecte les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses du jeune et de sa famille.	AGW 19/09/02 Art.5				
	Le jeune et son représentant légal ont le droit d'être informés en temps utile sur toutes questions qui les concernent relatives au travail d'accompagnement.	AGW 19/09/02 Art.46				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>7°) Rapport d'activités</b>	Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an.	AGW 19/09/02 Art.42				
	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.	AGW 19/09/02 Art.42				
<b>8°) Accompagnement individuel</b>	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.	AGW 19/09/02 Art.10				
	Le service incite le jeune à développer son réseau relationnel et son champ d'expériences sociales.	AGW 19/09/02 Art.11				
	Il peut, dans le respect de l'article 8, alinéa 2, fournir une action de rééducation paramédicale ou de suivi psychologique.	AGW 19/09/02 Art.11				<b>SO</b>
<b>9°) Activités collectives</b>	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. La participation optimale de celui-ci sera toujours recherchée.	AGW 19/09/02 Art.12				
<b>10°) Action communautaire</b>	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.	AGW 19/09/02 Art.13				
	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.	AGW 19/09/02 Art.13				



Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>11) Accompagnement scolaire</b>	Le service peut assurer un accompagnement du jeune au travers d'activités individuelles ou de groupes réalisés durant le temps scolaire. Il ne peut 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.	AGW 19/09/02 Art.14				<b>SO</b>
	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.	AGW 19/09/02 Art.15				<b>SO</b>
	Il peut s'agir d'intégration individuelle ou collective. Ces interventions garderont toujours pour objectif une participation progressive à une scolarité à horaire complet.	AGW 19/09/02 Art.15				<b>SO</b>
	Les actions de soutien s'insèrent dans une action globale où 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.	AGW 19/09/02 Art.15				<b>SO</b>
	Le soutien est, de préférence, apporté au sein de l'école. Cependant, la situation rencontrée peut appeler l'existence de lieux distincts d'interventions. 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.	AGW 19/09/02 Art.16				<b>SO</b>
<b>12°) Adaptation et adéquation des interventions et des activités éventuelles</b>	Les interventions offertes sont adaptées aux besoins, aptitudes et aspirations des personnes.	AGW 4/07/96 Art. 54				
	Les missions visées à l'article 7 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 familiale et sociale.	AGW 19/09/02 Art. 8				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>13°) Santé et sécurité</b>	Le service respecte les normes légales en matière de santé et de sécurité	AGW 4/07/96 Art. 54				
	Préalablement à tout accompagnement d'un jeune, 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 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.	AGW 4/07/96 Art. 68				
<b>14°) Partenariats avec l'extérieur</b>	Le service privilégie les contacts avec l'extérieur dans le cadre d'une collaboration locale.	AGW 4/07/1996 art. 54				
<b>15°) 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				
	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				

### 1.1.2. Normes relatives à la politique d'accompagnement

Cette rubrique reprend les aspects suivants : caractéristiques des personnes accueillies ; politique d'admission, égalité d'accès ; contrat d'accompagnement ; projet d'accompagnement individuel ; convention de soutien à l'intégration ; dossiers individuels ; cumulés.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Caractéristiques des personnes accueillies</b>	Le service accompagne des jeunes âgés de six à vingt ans.	AGW 19/09/02 Art.2, 10°				
<b>2°) Politique d'admission, égalité d'accès</b>	Les services visés ne peuvent accompagner un jeune que pour autant que celui-ci soit en possession soit : 1° de la décision d'intervention de l'Agence ; 2° de la décision provisoire ; 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.	AGW 19/09/02 Art.72§1				
	Dans l'attente d'une des décisions visées au § 1er, 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 : 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.	AGW 19/09/02 Art.72§2				
	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.	AGW 19/09/02 Art.72§3				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	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.	AGW 19/09/02 Art.73				
	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 19/09/02 Art.75				
<b>3°) Contrat d'accompagnement</b>	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.	AGW 19/09/02 Art.44				
	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.	AGW 19/09/02 Art.45				
	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.	AGW 19/09/02 Art.46				
<b>4°) Projet d'accompagnement individuel</b>	Le service met en place un projet d'accompagnement individualisé pour chaque bénéficiaire.	AGW 19/09/02 Art.47				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	<p>Ce projet d'accompagnement individuel est conçu en prenant en considération les principes suivants :</p> <p>1° il 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 ;</p> <p>2° il vérifie régulièrement si la demande ne peut être rencontrée par les services généraux ;</p> <p>3° il se construit au départ d'une analyse des besoins du jeune et de sa famille ;</p> <p>4° il valorise les potentialités du jeune et de sa famille et implique au maximum le jeune, sa famille et ses proches ;</p> <p>5° il contribue à stimuler les capacités d'autonomie du jeune et de sa famille ;</p> <p>6° il se réalise dans une pluralité de lieux d'action ;</p> <p>7° il se réalise en collaboration avec les autres intervenants psycho-médico-sociaux ;</p> <p>8° il s'inscrit dans une démarche de travail en réseau et renforce, dans une approche transversale des problématiques rencontrées par le jeune, les coordinations internes et externes ;</p> <p>9° il concourt 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.</p>	AGW 19/09/02 Art.4				
	<p>Le projet est constitué d'au moins trois volets qui comportent, de manière non exhaustive, les éléments suivants :</p>	AGW 19/09/02 Art.48				
	<p>Le volet informatif décrit :</p> <p>a) la trajectoire du jeune et un bilan de ses compétences ;</p> <p>b) l'identification des besoins du jeune ;</p> <p>c) l'identification des besoins de sa famille et de l'ensemble des partenaires.</p>	AGW 19/09/02 Art.48				
	<p>Le volet projectif précise :</p> <p>a) les demandes formulées par le jeune et son entourage ;</p> <p>b) 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 ;</p> <p>c) les services généraux dont la collaboration sera sollicitée.</p>	AGW 19/09/02 Art.48				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Le volet évaluatif précise : a) 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 ; b) 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 ; c) la fréquence des évaluations.	AGW 19/09/02 Art.48				
	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 sa durée du projet, son mode d'évaluation et les moyens mis en place pour veiller à son actualisation.	AGW 19/09/02 Art.49				
	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.	AGW 19/09/02 Art.50				
<b>5°) Conventions de soutien à l'intégration</b>	Le soutien apporté au jeune par le personnel du SAI 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'intervention du service. Les clauses de cette convention seront adaptées aux modalités d'intégrations qui seront choisies.	AGW 19/09/02 Art. 76				<b>SO</b>
	Cette convention 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. Peuvent aussi être signataires associés de la convention, des associations, administrations ou personnes qui apporteraient leur collaboration au projet.	AGW 19/09/02 Art. 77				<b>SO</b>

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO	
	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 : 1. La nature des interventions ; 2. Les modalités et les lieux de collaboration entre les personnels respectifs ; 3. Les rythmes des évaluations de la mise en œuvre de la convention ; 4. L'identification et le rôle des référents de l'école et du service.	AGW 19/09/02 Art. 78					<b>SO</b>
	La convention est conclue pour une durée fixée par la Commission. Elle peut-être reconduite moyennant l'accord préalable de la Commission.	AGW 19/09/02 Art. 79					<b>SO</b>
	La convention peut-être dénoncée par une des parties avec un préavis correspondant à 1/3 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.	AGW 19/09/02 Art. 80					<b>SO</b>
<b>6°) Dossiers individuels</b>	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.	AGW 4/07/96 Art. 20					
<b>7°) Cumuls</b>	Le cumul est autorisé pour un jeune qui fréquente un SAI et : - Un placement familial - Un centre de formation professionnel - Un centre de rééducation fonctionnelle L'Agence peut également autoriser le cumul avec une prise en charge assurée par une autre structure sur base d'un projet individuel particulier	AGW 19/09/02 Art. 93					<b>SO</b>

### 1.1.3. Normes relatives au personnel

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

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Volume et qualification du personnel</b>	Le service dispose au minimum du volume d'encadrement requis par la législation.	AGW 19/09/02 Art.31				
	Le personnel des services doit répondre aux normes de qualification prévues à l'annexe 3.	AGW 19/09/02 Art.52				
	Le service tient à disposition de l'Agence les copies certifiées conformes des diplômes, certificats et attestations exigés des membres du personnel.	AGW 19/09/02 Art.52				
	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.	AGW 19/09/02 Art.52				
	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.	AGW 19/09/02 Art.53				<b>SO</b>
<b>2°) Formation continuée</b>	S'appuyant sur le projet du service visé à l'article 40, le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.	AGW 19/09/02 Art.54				
	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.	AGW 19/09/02 Art.54				
	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.	AGW 19/09/02 Art.54				<b>SO</b>



#### **1.1.4. Normes relatives aux infrastructures**

Cette rubrique reprend la sécurité des infrastructures.

<b>Thème</b>	<b>Norme</b>	<b>RL</b>	<b>R</b>	<b>PR</b>	<b>NR</b>	<b>NO</b>	<b>SO</b>
<b>Sécurité des infrastructures</b>	Le service doit disposer d'une attestation délivrée depuis moins d'un an par le service régional d'incendie concernant la conformité du ou des lieux où le service accueille de manière collective et habituelle des jeunes dans ses locaux, attestation qui doit également préciser la capacité maximale des personnes pouvant être accueillies.	AGW 14/09/02 Art. 17 - 4°					

#### **1.2. Récapitulatifs 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 :

- 1°) En ce qui concerne les normes relatives à l'organisation et au fonctionnement :
- 2°) En ce qui concerne les normes relatives à la politique d'accompagnement :
- 3°) En ce qui concerne les normes relatives au personnel :
- 4°) En ce qui concerne les normes relatives aux infrastructures :

## **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 SYNTHETIQUE 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**