



# RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

## Evaluation quinquennale

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES D'AIDE PRECOCE AGREES PAR L'AGENCE EN MATIERE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT DE PERSONNES HANDICAPEES (SAP)**

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. 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 observée  
**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 ; les missions, adaptation et adéquation interventions et des activités éventuelles ; santé et sécurité ; partenariat 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 associations sans but lucratif, les associations internationales et les fondations.	AGW 22/04/2004 Art.49				
	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.	AGW 22/04/2004 Art.52 §1, 1°				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	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 22/04/2004 Art.50				<b>SO</b>
	Le conseil d'administration 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 22/04/2004 Art.51				<b>SO</b>
<b>2°) Gestion journalière et coordination</b>	Le service doit être dirigé par un directeur, personne rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en œuvre et le suivi du projet pédagogique ;</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> <li>- la conclusion de convention avec les établissements scolaires et les services généraux.</li> </ul>	AGW 22/04/2004 Art.52 §1, 2°				
	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 22/04/2004 Art.52 §1, 2°				
<b>3°) Agenda du service</b>	Le service tient un agenda centralisant les activités journalières des membres de l'équipe.	AGW 22/04/2004 Art.45				
<b>4°) Projet de service</b>	Le projet de service est élaboré, sur base du canevas repris à l'annexe I de l'AGW du 22/04/04.	AGW 22/04/2004 Art.38				
	le projet de service est élaboré en suscitant la collaboration de l'équipe des intervenants.	AGW 22/04/2004 Art.38				
	Le projet, son évaluation 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 22/04/2004 Art.38				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	<p>Le projet est mis à jour et évalué, au minimum, à chaque demande de renouvellement d'agrément.</p> <p>Les services transmettent à l'Agence, tous les cinq ans, les informations, telles que déterminées dans les dispositions spécifiques, nécessaires à leur évaluation.</p>	<p>AGW 22/04/2004 Art.38 AGW 22/04/2004 tel que modifié par l'AGW du 18/06/09</p>				
	<p>Le projet de service est soumis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pour les services gérés par un PO privé : au conseil d'entreprise ou à défaut à la délégation syndicale</li> <li>2) pour les services gérés par un PO public : au comité de négociation ou de concertation créé en vertu de la loi du 19/12/74, ou à défaut aux organisations syndicales représentatives des travailleurs.</li> </ol>	<p>AGW 22/04/2004 Art.38</p>				
	Le service met en œuvre les moyens qui concourent à la réalisation des objectifs contenus dans le projet de service.	<p>AGW 22/04/2004 Art.39</p>				
<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.	<p>AGW 22/04/2004 Art.65</p>				
<b>6°) Indépendance implication et liberté de choix de la personne handicapée</b>	Le bénéficiaire et/ou son représentant légal ont le droit d'être informés en temps utile sur toutes questions les concernant et relatives au travail d'accompagnement.	<p>AGW 22/04/2004 Art.42</p>				
	Le service garantit le respect de la vie privée, l'indépendance et la liberté de choix du bénéficiaire et/ou de son représentant légal.	<p>AGW 22/04/2004 Art.5</p>				
	Au départ des demandes formulées par les parents ou les représentants de l'enfant, l'aide précoce doit contribuer à l'élaboration d'un projet pour l'enfant, en cohérence avec sa réalité et qui tient compte de ses repères socioculturels et familiaux, dans le respect de leurs convictions idéologiques, philosophiques et religieuses.	<p>AGW 22/04/2004 Art.4 §2</p>				

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 22/4/2004 art 38					
	Le rapport annuel d'évaluation de l'activité du service est porté à la connaissance de tous les membres du service et mis à leur disposition en permanence.	AGW 22/4/2004 art 38					
<b>8°) Les missions</b>	Apporter une aide éducative par des interventions, principalement individuelles qui ont lieu essentiellement dans le milieu de vie aux enfants atteints de handicap(s) mental ou physique ou sensoriel, et ce depuis le moment où le handicap est établi et jusqu'à l'âge de 8 ans.	AGW 22/04/2004 Art.7, §1er, 1°					
	Les services apportent au bénéficiaire une information et un soutien personnalisé, coordonné avec son réseau tel que visé à l'article 2, 15°, afin de donner du sens et de la cohérence aux différentes interventions entreprises.	AGW 22/04/2004 Art.6					
	le service fournit à la famille et au milieu de vie des enfants handicapés, une aide éducative, sociale et psychologique, afin de les rendre plus aptes à résoudre les difficultés liées au handicap et de favoriser ainsi le développement optimal de l'enfant dans son cadre naturel de vie.	AGW 22/04/2004 Art.7, §1 <sup>er</sup> , 2°					
	Le service doit promouvoir la prévention et le dépistage des handicaps de toute nature avant, pendant, et après la grossesse, et de s'associer ou de collaborer à toute initiative ayant cet objet	AGW 22/04/2004 Art.7, §1 <sup>er</sup> , 3°					
	Le service peut développer des actions collectives ou un travail communautaire visant notamment à la formation et l'information des parents et des différents milieux de vie de l'enfant : crèche, école,...	AGW 22/04/2004 Art.7, §1 <sup>er</sup>					

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>9°) Adaptation et adéquation des interventions et des activités éventuelles</b>	Le service apporte au bénéficiaire une information et un soutien personnalisé coordonné avec son réseau, afin de donner du sens et de la cohérence aux différentes interventions entreprises.	AGW 22/04/2004 Art.6				
	Les interventions offertes sont adaptées aux besoins, aptitudes et aspirations des personnes.	AGW 4/7/1996 art 54				
<b>10°) Santé et sécurité</b>	le service respecte les normes de sécurité et d'hygiène	AGW 4/7/1996 art 54				
	<p>Préalablement à tout accompagnement, le service souscrit à une police d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1° couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à un bénéficiaire ou causé par celui-ci. L'assurance doit préciser que le bénéficiaire garde la qualité de tiers et couvrir les dommages jusqu'à concurrence d'un minimum de 2.479.000 euros pour les dommages corporels et de 247.900 euros pour les dommages matériels, par sinistre. La police d'assurance doit prévoir, le cas échéant, que sont couvertes les activités collectives se déroulant dans les locaux du service.</li> <li>• 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.</li> </ul>	AGW 22/4/2004 art 62				



Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>11°) Partenariat avec l'extérieur</b>	L'accompagnement se réalise dans une pluralité de lieux, avec une pluralité d'acteurs dans une démarche de partenariat, il s'inscrit dans une démarche de travail en réseau et renforce, dans une approche transversale des problématiques rencontrées par le bénéficiaire, les coordinations internes et externes, et il concourt également à remettre la question du handicap au cœur de la Communauté en vue de mobiliser les ressources de celle-ci et d'entrer dans une réflexion portant sur une nouvelle façon de vivre ensemble.	AGW 22/04/2004 Art.4 § 1 (1°, 3°, 4°, 5°)				
	L'accompagnement vérifie régulièrement si la demande ne peut être rencontrée par les services généraux.	AGW 22/04/2004 Art.4, §2 ( 2°)				
<b>12°) 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 4/7/1996 art 54				

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

Cette rubrique reprend les aspects suivants : caractéristiques des personnes accompagnées ; politique d'admission et égalité d'accès ; contrat d'accompagnement; projets d'accompagnement ; dossiers individuel, cumuls.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR
<b>1°) Caractéristiques des personnes accompagnées</b>	Le service intervient auprès des enfants depuis le moment où le diagnostic du handicap est établi et jusqu'à l'âge de 8 ans.	AGW 22/04/2004 Art.7, §1 <sup>er</sup> , 1°			
	Une dérogation relative à l'âge peut-être accordée par l'Agence sur base d'un projet individuel	AGW 22/04/2004 Art.69			<b>SO</b>
	Le service polyvalent accompagne les bénéficiaires qui présentent tout type de handicap, les aidant dans la globalité de leurs demandes ou besoins.	AGW 22/04/2004 Art.10			<b>SO</b>
	Le service spécifique accompagne des bénéficiaires qui présentent un ou plusieurs handicaps définis, les aidant dans la globalité de leurs demandes ou besoins	AGW 22/04/2004 Art.11			<b>SO</b>
	Le service spécifique assure également, sur l'ensemble du territoire de langue française de la région wallonne, une mission de support, de formation et de référence pour tout service.	AGW 22/04/2004 Art.11			<b>SO</b>
	Le service spécifique peut aussi contribuer à la recherche en matière d'aide précoce relative au(x) handicap(s).	AGW 22/04/2004 Art.11			<b>SO</b>
	Le service suit au minimum le nombre de dossiers individuels pour lequel il est agréé.	AGW 22/04/2004 Art. 27			

Thème	Norme	RF	R	PR	NR
<b>2°) politique d'admission et égalité d'accès</b>	Les services visés ne peuvent accompagner les bénéficiaires que pour autant que ceux-ci soient en possession soit : 1° de la décision d'intervention de l'Agence visée à l'article 21 du Décret qui conclut à la nécessité d'un accompagnement ; 2° de la décision provisoire visée à l'article 15 de l'arrêté du 4 juillet 1996 ; 3° de la décision d'un organisme compétent d'une autre collectivité fédérée admise à produire, en vertu d'un accord de coopération, ses effets sur le territoire de la région linguistique de langue française.	AGW 22/04/2004 Art.66, §1 <sup>er</sup>			
	Dans l'attente d'une des décisions visées au § 1er, l'Agence peut autoriser le service à accompagner temporairement un bénéficiaire si celui ci ou son représentant légal a déjà introduit une demande individuelle d'intervention sollicitant un accompagnement et moyennant la production dans les 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 ; 4° une décision d'intervention de l'Agence en accueil ou en accueil et hébergement. 5° Pour les services d'aide précoce uniquement : la production d'un document délivré selon le cas par : a) un service hospitalier agréé ; b) un service reconnu par l'Institut National d'Assurance Maladie Invalidité, un médecin, un service de consultation de l'Office de la Naissance et de l'Enfance.	AGW 22/04/2004 Art.66, §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 22/04/2004 Art.66, §3			

Thème	Norme	RF	R	PR	NR
	Le service communique, dans les trois jours, au bureau régional compétent de l'Agence, les avis d'ouverture et de fermeture des dossiers des bénéficiaires qu'il accompagne.	AGW 22/04/2004 Art.67			
	Le dossier du bénéficiaire ne peut être pris en compte dans le nombre de dossiers minimum visé à l'article 27 si l'Agence ne conclut pas à la nécessité d'un accompagnement.	AGW 22/04/2004 Art.68			
	Le service assure l'égalité des personnes handicapées. Il ne peut exiger du bénéficiaire ou de son représentant légal, à titre de condition à l'admission ou à l'accompagnement, le paiement d'aucune contribution financière autre que celles visées à l'article 83.	AGW 22/04/2004 Art.5			
<b>3°) Le contrat d'accompagnement</b>	Un contrat d'accompagnement est conclu par écrit entre le service et le bénéficiaire ou son représentant légal.	AGW 22/04/2004 Art.40			
	Le contrat d'accompagnement reprend au moins les mentions suivantes : 1° l'identité des parties ; 2° les objectifs généraux poursuivis par le travail d'accompagnement ; 3° la mention qu'un projet d'accompagnement sera élaboré par le service en collaboration avec le bénéficiaire, avec sa famille lors d'un accompagnement par un service d'aide précoce et, s'il échet, avec les autres parties signataires du contrat d'accompagnement ; 4° la date de début et de fin du contrat d'accompagnement ; 5° une mention explicite précisant que le bénéficiaire et/ou sa famille seront invités à participer au processus d'évaluation de l'accompagnement ; 6° le montant de la part contributive ; 7° la personne physique ou morale qui répond du paiement et de son mode de règlement; 8° les modalités de résiliation de la convention ; 9° l'adresse de l'Agence à laquelle le bénéficiaire et/ou sa famille peut adresser toute critique, plainte ou réclamation.	AGW 22/04/2004 Art.41			
	Le bénéficiaire et/ou son représentant légal ont le droit d'être informés en temps utile sur toutes questions les concernant et relatives au travail d'accompagnement.	AGW 22/04/2004 Art.42			

Thème	Norme	RF	R	PR	NR
<b>4°) Projets d'accompagnement</b>	Le service met en place un projet d'accompagnement pour chaque bénéficiaire.	AGW 22/04/2004 Art.41			
	Il est établi dans un délai de 3 mois à dater de l'admission dans le service.	AGW 22/04/2004 Art.43			
	Le projet d'accompagnement comporte au moins les éléments suivants : 1° un volet informatif relatif au bénéficiaire et à ses demandes ; 2° un volet projectif précisant au minimum : la manière dont le processus d'accompagnement se déroulera au regard des demandes et des besoins identifiés ; les services généraux dont la collaboration sera sollicitée ; 3° un volet évaluatif relatif aux demandes et à l'actualisation du processus d'accompagnement.	AGW 22/04/2004 Art.43			
	Le projet d'accompagnement est signé par le service et le bénéficiaire ou son représentant légal.	AGW 22/04/2004 Art.44			<b>SO</b>
	Le projet d'accompagnement fait partie intégrante du contrat d'accompagnement et est joint au dossier que le service tient pour chaque bénéficiaire.	AGW 22/04/2004 Art.44			
<b>5°) 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 4/7/1996 art 20			
	Le service tient à jour un dossier pour chaque bénéficiaire. Les prestations individuelles sont reprises dans ce dossier, elles mentionnent la date et le descriptif succinct de la prestation.	AGW 22/04/2004 Art.44			
<b>6°) Les cumuls</b>	L'Agence intervient en faveur d'un bénéficiaire pour son accompagnement par un seul service.	AGW 22/04/2004 Art. 70			
	Le cumul est autorisé pour un bénéficiaire qui fréquente : - un SAP et un Placement familial ; - un SAP et un centre de réadaptation fonctionnelle.	AGW 22/04/2004 Art.70			
	L'Agence peut également autoriser le cumul avec une prise en charge ou un accompagnement assuré par une autre structure sur base d'un projet individuel.	AGW 22/04/2004 Art.70			

### 1.1.3. Normes relatives au personnel

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

Thème	Norme	RF	R	PR	NR
<b>1°) Volume et qualification du personnel</b>	Le personnel des services doit répondre aux normes de qualification prévues à l'annexe 2	AGW 22/4/2004 art 46			
	Le service tient à disposition de l'Agence les copies des diplômes, certificats et attestations exigées des membres du personnel.	AGW 22/4/2004 art 46			
	Le personnel d'accompagnement est composé des porteurs d'un diplôme ou d'un certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement universitaire ou non universitaire, à orientation pédagogique, psychologique, sociale ou paramédicale à l'exclusion du diplôme de bibliothécaire-documentaliste	AGW 22/4/2004 art 47			
	L'équipe des services d'aide précoce doit comporter au moins un psychologue ou un psychopédagogue et au moins un travailleur appartenant à l'une des catégories de personnel suivantes : personnel éducatif, personnel social, personnel paramédical	AGW 22/4/2004 art 47			
	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 criminelles ou correctionnelles incompatibles avec la fonction.	AGW 22/4/2004 art 46			
<b>2°) Formation continuée</b>	S'appuyant sur le projet du service visé à l'article 38, le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.	AGW 22/4/2004 art 48			
	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. Il identifie de surcroît les activités de formation permanente de deux jours au moins par an auxquelles sont tenus de participer le personnel d'accompagnement.]	AGW 22/4/2004 art 48			
	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 22/4/2004 art 48			

#### **1.1.4. Norme relative aux infrastructures**

Cette rubrique reprend les aspects relatifs à l'accessibilité/situation.

<b>Thème</b>	<b>Norme</b>	<b>RL</b>	<b>R</b>	<b>PR</b>	<b>NR</b>
<b>Accessibilité, situation</b>	Les bâtiments et installations présentent des conditions d'accessibilité en rapport avec le handicap des bénéficiaires.	AGW 22/04/2004 Art.63			

### **1.1. Récapitulatif des normes non et/ou partiellement rencontrées**

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'accompagnement :



## **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 (léislation en vigueur, etc.)**

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

### **3. TRAITEMENT DES PLAINTES REÇUES À L'AWIPH**

#### **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**

**5°) Traitement des plaintes reçues à l'Agence**

## **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**