



# RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

Evaluation quinquennale

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES ORGANISANT DES ACTIVITES POUR PERSONNES  
HANDICAPEES AGREES PAR L'AGENCE (SAPS)**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

**CONCERNE :**

Dénomination du service :

Dénomination de l'ASBL :

Type(s) d'interventions et numéro(s) SAN :

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. Des conditions d'agrément
  - 1.1.2. Normes relatives aux infrastructures
  - 1.1.3. Normes relatives au personnel
  - 1.1.4. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement
  - 1.1.5. 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 :**

- 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 :**

### **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. Des conditions d'agrément**

*Les services organisant des activités pour personnes handicapées peuvent introduire auprès de l'Agence une demande d'agrément à condition:*

	<b>RL</b>	<b>R</b>	<b>NR</b>
<b>de s'adresser à une population comportant au moins 75 % de personnes handicapées.</b>	AGW 02/10/08 Art. 3 1°		
<b>de souscrire aux dispositions en matière de programmation sectorielle visée au chapitre VI.</b>	AGW 02/10/08 Art. 3 2°		

### 1.1.2. Normes relatives aux infrastructures

Cette rubrique reprend les aspects suivants : sécurité des infrastructures ; obligations relatives aux locaux et aux installations ; système de télésurveillance.

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
<b>1°) Sécurité des infrastructures</b>	Une attestation délivrée depuis moins d'un an par le service communal ou le service régional d'incendie concernant la conformité du ou des lieux d'activité pour les services qui accueillent de manière collective les personnes. Cette attestation doit stipuler la capacité d'accueil et la nature des infrastructures.	AGW 02/10/08 Art.21 6°				
<b>2°) Obligations relatives aux locaux et aux installations</b>	Outre leur accessibilité en fonction du handicap des personnes, les lieux d'activités pendant la journée doivent répondre aux normes minimales suivantes :	AGW 02/10/08 Art.17 §1				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être régulièrement entretenus et faire l'objet de toutes les mesures d'hygiène et de prophylaxie nécessaires</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 1°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être équipés pour prévenir et combattre l'incendie</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 2°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être suffisamment aérés et éclairés et disposer d'une température minimale de 20 degrés centigrades lorsqu'ils sont accessibles aux personnes;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 3°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être sécurisés quant à l'ouverture et la fermeture des fenêtres et des portes et quant à l'accès aux abords;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17 §14°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être fonctionnels et suffisamment équipés en ce qui concerne la cuisine et le mobilier. Ce dernier sera adapté aux handicaps des personnes;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 5°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être équipés d'installations sanitaires séparées, convenables et en nombre suffisant comprenant au moins une toilette pour dix personnes;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 6°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être équipés de lavabos installés près des toilettes et de la salle à manger</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17§1 7°				

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
	L'aération et l'éclairage de tous les locaux sont assurés. Un éclairage électrique suffisant doit être prévu ainsi qu'un éclairage de secours adéquat.	AGW 09/10/97 Annexe XV				
	Outre le respect des normes minimales prévues au §1er, le lieu d'hébergement doit répondre aux normes minimales suivantes:	AGW 02/10/08 Art.17 §2				<b>SO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être doté de chambres aménagées de façon à permettre une surveillance aisée dans le respect strict de la vie privée et où l'espace réservé aux personnes ne peut être inférieur à:           <ol style="list-style-type: none"> <li>8 m2 par personne en chambre individuelle ;</li> <li>3 m2 par personne de moins de 3 ans, 5 m2 par personne de 3 à 5 ans ou 6 m2 par personne de plus de 5 ans</li> </ol> </li> </ul> <p>En chambre collective, l'espace entre les lits en longueur comme en largeur, ne pouvant être inférieur à 80 centimètres.</p>	AGW 02/10/08 Art.17 §2 1°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être équipé d'une baignoire ou d'une douche sécurisées par tranche de douze personnes;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17 §2 2°				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>être équipé d'un éclairage de nuit.</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.17 §2 3°				
	Outre le respect des normes minimales prévues aux §§1er et 2, la mise en autonomie dans des logements individuels ou communautaires visée à l'article 2, 6°, dernier alinéa, ne peut concerner plus de six personnes par lieu d'hébergement.	AGW 02/10/08 Art.17 §3				
<b>3°) Système de télésurveillance</b>	L'installation d'un système de télésurveillance dans un lieu d'hébergement est soumise à l'autorisation du Comité de gestion de l'Agence. Le système de télésurveillance doit être le moyen le plus approprié pour garantir aux personnes concernées la sécurité et la qualité de soins qu'exige leur handicap. Son installation doit être acceptée par la personne ou son représentant légal, sans que leur refus n'entraîne la résiliation de la convention. L'enregistrement des images est interdit sauf dans un but thérapeutique.	AGW 02/10/08 Art.18				

### 1.1.3. Normes relatives au personnel

Cette rubrique reprend les aspects suivants : volume et qualification du personnel ; prestations du personnel d'encadrement ; diplômes.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Volume et qualification du personnel</b>	A l'exception du personnel affecté à des tâches administratives ou de maintenance, le personnel d'encadrement est au moins porteur d'un des titres suivants: 1° diplôme ou certificat de fin d'études secondaires supérieures; 2° certificat d'étude ou certificat de qualification en puériculture; 3° certificat d'étude ou certificat de qualification d'auxiliaire familial et sanitaire ou d'auxiliaire polyvalent; 4° brevet d'infirmier(ère) hospitalier(ère).	AGW 02/10/08 Art.8 §1				
	Par dérogation au §1er, le Comité de gestion de l'Agence peut décider de reconnaître la qualité de membre du personnel d'encadrement que la direction désigne comme tel et ce, quel que soit le diplôme dont ce membre est détenteur, à condition d'avoir une expérience utile d'encadrement ou de prestation de soins de trois ans minimum dans un des services suivants: 1. un service énuméré à l'article 24, deuxième alinéa, du décret; 2. un service en régime d'autorisation de prise en charge de personnes handicapées; 3. un service agréé ayant pour objet l'accueil ou l'hébergement d'enfants ou de personnes âgées; 4. un établissement de soins.	AGW 02/10/08 Art.8 §2				<b>SO</b>
<b>2°) Prestations du personnel d'encadrement</b>	Les normes minimales des prestations du personnel d'encadrement sont fixées comme suit en ce qui concerne les services organisant des activités partielles, exclusivement en journée ou exclusivement en soirée et la nuit:	AGW 02/10/08 Art.9				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>lorsque le nombre de personnes est inférieur à seize, un membre du personnel d'encadrement preste au moins un quart temps pour les cinq premières personnes, et à partir de six personnes au moins un quart temps supplémentaire par tranche accomplie de trois personnes;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.9 §1 1				<b>SO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>lorsque le nombre de personnes est égal ou supérieur à seize, le personnel d'encadrement est composé au moins d'une personne prestant à temps plein par tranche accomplie de sept personnes.</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.9 §1 1				<b>SO</b>



Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Les normes minimales des prestations du personnel d'encadrement sont fixées comme suit en ce qui concerne les services organisant des activités permanentes de jour et de nuit:	AGW 02/10/08 Art.9 §2				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>lorsque le nombre de personnes est inférieur à seize, un membre du personnel d'encadrement preste au moins un quart-temps par personne;</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.9 §2 1				<b>SO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>lorsque le nombre de personnes est égal ou supérieur à seize, le personnel d'encadrement est composé au moins d'une personne prestant à temps plein par tranche accomplie de quatre personnes.</li> </ul>	AGW 02/10/08 Art.9 §2 2				<b>SO</b>
	Un emploi à temps plein peut être occupé par plusieurs membres du personnel prestant à temps partiel à condition que chacun d'eux soit porteur du titre requis ou, le cas échéant, justifie de l'expérience utile reconnue en application des dispositions prévues à l'article 8 et que le total des prestations effectuées par ce personnel à temps partiel soit au moins équivalent au total des prestations fournies par un personnel employé à temps plein.	AGW 02/10/08 Art.9 §3				<b>SO</b>
	Les §§1er à 3 ne sont pas applicables pour les activités visées à l'article 2, 6°, deuxième alinéa. (c.-à-d. les services dont l'intervention se limite à l'accompagnement de personnes réinsérées en famille ou mises en autonomie dans des logements individuels ou communautaires.)	AGW 02/10/08 Art.9 §4				<b>SO</b>
<b>3°) Diplômes</b>	Le service tient à disposition de l'Agence les copies des diplômes, certificats et attestations exigés des membres du personnel.	AGW 02/10/08 Art.10				
	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 02/10/08 Art.10				

#### **1.1.4. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement**

Cette rubrique reprend les aspects suivants : pouvoir organisateur/autonomie de gestion ; gestion journalière et coordination ; rapport annuel d'évaluation de l'activité ; projet de service ; formation continuée et directeur.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Pouvoir organisateur/autonomie de gestion</b>	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 02/10/08 Art.4				
<b>2°) Gestion journalière et coordination</b>	Le service doit être dirigé par un directeur, personne 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: a) la mise en œuvre et le suivi du projet pédagogique; b) la gestion du personnel; c) la gestion financière; d) l'application des réglementations en vigueur; e) la représentation du service dans ses relations avec l'Agence.	AGW 02/10/08 Art.5				
	A défaut de la présence du directeur, un membre du personnel désigné à cet effet doit être en mesure, à tout moment, de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et de répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures.	AGW 02/10/08 Art.6 §1				
	Pendant les heures d'ouverture du ou des lieux d'activités, le directeur dispose en permanence du personnel d'encadrement suffisant.	AGW 02/10/08 Art.6 §2				
	Le directeur veille à la santé et à la sécurité des personnes et porte une attention particulière aux difficultés que celles-ci pourraient rencontrer du fait de leur handicap. Il veille également à ce que l'entretien et la propreté des locaux soient assurés.	AGW 02/10/08 Art.6 §2				
<b>3°) Rapport annuel d'évaluation de l'activité</b>	Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an.	AGW 02/10/08 Art.12				
<b>4°) Projet de service</b>	Le projet de service, ses mises à jour et le rapport annuel d'évaluation de l'activité du service sont établis en concertation avec le personnel d'encadrement et mis à leur disposition en permanence.	AGW 02/10/08 Art.12				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>5°) Formation continuée</b>	<p>S'appuyant sur le projet du service, le service établit un plan de formation du personnel d'encadrement 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. Il reprend tant les formations proposées par l'Agence que d'autres programmes.</p> <p>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.</p>	AGW 02/10/08 Art.13				
<b>6°) Directeur</b>	Les normes minimales de qualification du directeur sont fixées comme suit:					
	1° lorsque le nombre de personnes est égal ou supérieur à seize, le directeur est au moins porteur d'un diplôme ou certificat de fin d'études à orientation sociale, pédagogique ou paramédicale du niveau de l'enseignement supérieur de type court de plein exercice ou de promotion sociale;	AGW 02/10/08 Art.7 §1 & 2				<b>SO</b>
	2° lorsque le nombre de personnes est inférieur à seize, le directeur est au moins porteur d'un diplôme ou certificat de fin d'études secondaires supérieures générales, techniques ou professionnelles, à orientation pédagogique, sociale ou paramédicale.	AGW 02/10/08 Art.7 §1 & 2				<b>SO</b>
	Par dérogation, le Comité de gestion de l'Agence peut décider de reconnaître la qualité de directeur à la personne que la personne morale désigne comme tel et ce, quel que soit le diplôme dont il est détenteur, à condition d'avoir une expérience utile de gestion de trois ans minimum dans un des services suivants:	AGW 02/10/08 Art.7 §1 & 2				<b>SO</b>
	1° un service énuméré à l'article 24, deuxième alinéa, du décret;					
	2° un service en régime d'autorisation de prise en charge de personnes handicapées;					
	3° un service agréé ayant pour objet l'accueil ou l'hébergement d'enfants ou de personnes âgées;					
	4° un établissement de soins.					

### 1.1.5. Normes relatives à la politique d'accueil

Cette rubrique reprend les aspects suivants : Convention et règlement d'ordre intérieur.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
<b>1°) Convention</b>	<p>L'accueil des personnes est subordonné à la signature d'une convention établie entre la personne morale et la personne ou son représentant légal. La convention indique au moins:</p> <p>1° l'identité des parties avec mention du domicile, de la nationalité et de la date de naissance de la personne;</p> <p>2° les services assurés à la personne, notamment en matière d'alimentation, d'hygiène, de soins de santé et d'activités d'encadrement;</p> <p>3° le montant de la participation financière couvrant les frais résultant des services rendus;</p> <p>4° sa durée;</p> <p>5° les conditions de résiliation pour chaque partie contractante, notamment la durée du préavis et les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne;</p> <p>6° les risques pris en compte par la police d'assurance couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre;</p> <p>7° dans le respect du libre choix du médecin par la personne ou, le cas échéant, par son représentant légal, l'identité et les coordonnées du médecin habilité à superviser la délivrance des médicaments et les soins donnés à la personne;</p> <p>8° les jours et heures d'ouverture du service;</p> <p>9° les modalités de la protection de la personne quant à la mise en dépôt des biens, garanties et valeurs confiées à la direction, ainsi que les modalités de leur gestion éventuelle;</p> <p>10° les modalités de l'accès du lieu de prise en charge à la famille, aux amis, aux ministres des cultes et aux conseillers laïcs dont la présence est demandée par la personne ou son représentant légal;</p> <p>11° que la direction garantit à la personne le respect de sa vie privée, de ses convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, ainsi que des bonnes mœurs et des convenances;</p> <p>12° que la personne ou son représentant légal a le droit d'être informé de façon complète sur toutes les questions touchant à son accueil.</p>	AGW 02/10/08 Art.14 §1				
	La conclusion de la convention ne peut pas être postérieure à l'accueil effectif de la personne.	AGW 02/10/08 Art.14 §2				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Les services communiquent, dans les trois jours, au bureau régional couvrant la zone géographique dont ils ressortent, les avis d'entrée et de sortie des personnes handicapées qu'ils accueillent ou hébergent	AGW 02/10/08 Art.14 §3				
	Le montant de la participation financière visé à l'article 14, § 1er alinéa 3°, en ce qui concerne les personnes handicapées, ne peut excéder 150 % des montants prévus aux articles 40 à 47 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 1997 relatif aux conditions d'agrément et de subventionnement des services résidentiels, d'accueil de jour et de placement familial pour personnes handicapées.	AGW 02/10/08 Art.15				
<b>2°) Règlement d'ordre intérieur</b>	Le règlement d'ordre intérieur indique au moins: 1° l'identification exacte (dénomination, siège, nature, forme juridique) de la personne juridique chargée de la gestion du service; 2° les objectifs du service et l'ensemble des activités offertes par celui-ci; 3° le cas échéant, les conditions spéciales d'admission, notamment celles tenant à la période d'essai, les caractéristiques spécifiques des personnes telles que l'âge, le sexe, et le ou les handicaps; 4° les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne du service et la durée du préavis; 5° les modalités d'introduction des réclamations, des suggestions et des remarques éventuelles et leur mode de traitement; 6° les droits et obligations mutuels des personnes, de leur représentant légal et du service; 7° les risques couverts par les polices d'assurance souscrites par le service.	AGW 02/10/08 Art.21				

**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)

- 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 (léislation 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 :**

4.1 Implantation :

4.2 Population accueillie (+ Agrément) :

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