



RAPPORT D'AUDIT ET D'INSPECTION

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES AGREES PAR
L'AGENCE EN MATIERE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT DES
PERSONNES HANDICAPEES**

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 :

Fax :

Courriel :

Site WEB :

Président(e) du Conseil d'Administration :

Adresse :

DATE DE LA VISITE ET PERSONNES RENCONTREES :

Date :

Personnes rencontrées :

OBJET DE LA VISITE :

Nouvel agrément ou renouvellement d'agrément

Audit ponctuel portant sur :

visite annoncée

visite à l'improviste

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|---|
| I- DESCRIPTIF SUCCINCT | 3 |
| II – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES | 3 |
| III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL | 4 |
| IV - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT | 4 |
| V – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCUEIL..... | 6 |
| VI – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE..... | 7 |
| VII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS | 7 |

III – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL

1) **Volume de personnel**

2) **Mouvement du personnel**

3) **Qualifications**

4) **Recrutement**

5) **Formation continuée**

IV - NORMES RELATIVES A L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

1) **Pouvoir organisateur / Autonomie de gestion**

2) **Gestion journalière et coordination**

3) **Projet de service**

4) **Information et implication du personnel**

5) Indépendance et liberté de choix de la personne handicapée

6) Projets personnalisés et dossiers individuels

7) Implication de la personne de la personne handicapée

8) Participation de la famille

9) Adaptation et adéquation des activités

10) Santé et sécurité

11) Partenariats avec l'extérieur

12) Transformations

13) Mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité

V – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCUEIL

1) Caractéristiques des personnes accueillies, perspectives d'évolution

2) Heures et jours d'ouverture

3) Procédures d'admission – égalité d'accès

4) Conventions de séjour

5) Procédures de réorientation

6) Règlement d'ordre intérieur

7) Conseil des usagers

8) Gestion des biens des usagers

9) Mécanismes de traitement des réclamations

10) Traitement des plaintes reçues à l'Agence

VI – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

1) Par rapport aux observations exprimées par l'inspecteur dans le cadre de sa visite.

2) Par rapport au cadre général (législation en vigueur etc)

3) Par rapport à leurs attentes en matière d'échanges de bonnes pratiques

VII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

1) Points forts

2) Points à améliorer (qui relèvent de l'ensemble du dispositif réglementaire et qui sont de nature à affecter l'agrément) -

3) Recommandations (conseils de nature à améliorer la qualité du service qui ne relèvent pas du dispositif réglementaire mais plutôt des bonnes pratiques.) -

4) Appréciation générale et proposition en matière d'agrément

L'appréciation générale :

- rend compte de la qualité générale de la qualité du service rendu aux personnes ;
- reprend les « points à améliorer » (voire les « recommandations ») en évaluant leur impact sur la qualité du service rendu;
- évoque la « dynamique du service » c'est-à-dire sa capacité à s'auto évaluer et à procéder aux changements nécessaires. Les suites données aux remarques faites par le passé par l'inspecteur et l'attitude face aux observations réalisées au cours de la visite d'audit constituant à cet égard des indicateurs qu'il est utile d'évoquer.

La proposition en matière d'agrément :

Elle sera étayée et tiendra compte des points repris dans l' « appréciation générale ». La proposition se décline selon les modalités suivantes :

- Si aucun manquement constaté, agrément à durée indéterminée confirmé de facto et agrément octroyé pour 3 ans dans les cas de premières demandes d'agrément;
- Si des manquements sont constatés, compte tenu de leur niveau de gravité à motiver, un échéancier sera fixé (tant que faire se peut en concertation avec le service concerné) avec, aux échéances définies, un réexamen par l'Inspection des points soulevés dans l'échéancier. Si les remarques sont rencontrées, l'agrément est de fait confirmé. Dans la négative, le dossier sera resoumis au Comité de gestion et au Bureau pour éventuellement envisager d'autres moyens d'action¹ ;
- Pour les situations antérieures à ces nouvelles procédures : si des manquements importants sont constatés de manière répétée (immobilisme du service), l'agrément pourra être limité à un an, voire suspendu ou retiré.

¹ Limitation à un an ou moins (3 mois minimum – cf art 56 de l'AGW du 4 juillet 1996), suspension ou retrait .