



RAPPORT D'AUDIT ET D'INSPECTION

**SUR LA CONFORMITE ET LA QUALITE DES SERVICES AGREES PAR
L'AGENCE EN MATIERE D'AIDE PRECOCE**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

CONCERNE :

Dénomination du service :

Dénomination de l'ASBL :

Type(s) de structure(s) et numéro(s) S.A.P. :

Direction :

Adresse du siège d'exploitation :

Téléphone

Fax :

Courriel :

Site WEB :

Président du Conseil d'Administration :

Adresse privée :

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 À L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	3
III – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT	4
IV – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL	4
V – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES	4
VI – OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE.....	5
VII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	5

I- DESCRIPTIF SUCCINCT

- 1) **Bref historique :**
- 2) **Agrément :**
- 3) **Montant approximatif des subventions versées annuellement par l'Agence :**
- 4) **Implantation :**
- 5) **Philosophie du projet institutionnel et axes principaux d'intervention :**

II - 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 d'accompagnement individualisés :**
- 7) **Implication de la personne handicapée :**
- 8) **Participation de la famille :**
- 9) **Adaptation et adéquation des interventions et des activités éventuelles (pour autant qu'elles rencontrent les projets d'accompagnement) :**
- 10) **Santé et bien être :**
- 11) **Partenariats et travail en réseau :**
- 12) **Actions communautaires :**
- 13) **Soutien à l'intégration scolaire :**
- 14) **Transformations :**
- 15) **Mécanismes d'auto évaluation et d'évaluation de la qualité :**

III – NORMES RELATIVES A LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

- 1) **Caractéristiques des personnes accompagnées, perspectives d'évolution :**
- 2) **Permanences :**
- 3) **Procédures d'admission – égalité d'accès :**
- 4) **Contrats d'accompagnement :**
- 5) **Procédures de fin d'accompagnement ou de réorientation :**
- 6) **Mécanismes de traitement des réclamations :**
- 7) **Traitement des plaintes reçues à l'Agence :**

IV – NORMES RELATIVES AU PERSONNEL

- 1) **Volume de personnel :**
- 2) **Mouvement du personnel :**
- 3) **Qualifications :**
- 4) **Recrutement :**
- 5) **Formation continuée :**

V – NORMES RELATIVES AUX INFRASTRUCTURES

- 1) **Sécurité des infrastructures :**
- 2) **Hygiène des bâtiments :**
- 3) **Accessibilité / Situation :**
- 4) **Adéquation :**

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)

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 les conditions de renouvellement de 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. Elles sont en principe sans conséquence négative sur l'agrément) -
- 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 .