



# AVIQ

2022

## Référentiel qualité

Evaluer pour évoluer

Ενδιαφέρον για την εξέλιξη

01/01/2022

## AXE 2 : Politique d'accueil

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 ACCESSIBILITE HORAIRE du service.</b>                     | <b>2</b>  |
| 1.1 Heures et jours d'ouverture.                               | 2         |
| <b>2 Procedure d'accueil.</b>                                  | <b>4</b>  |
| 2.1 accueil.                                                   | 4         |
| 2.2 Le 1 <sup>er</sup> contact.                                | 6         |
| 2.3 Le premier entretien d'ACCUEIL.                            | 7         |
| 2.4 Préalables et mise en place du processus d'accompagnement  | 10        |
| <b>3 contrat d'accompagnement.</b>                             | <b>15</b> |
| 3.1 principes généraux                                         | 15        |
| 3.2 philosophie du contrat d'accompagnement                    | 16        |
| 3.3 fin d'accompagnement                                       | 17        |
| <b>4 Le conseil des usagers</b>                                | <b>19</b> |
| <b>5 traitement des réclamations au sein des services</b>      | <b>23</b> |
| <b>5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX</b>                                 | <b>24</b> |
| 5.2. information et accessibilité du processus de réclamation  | 24        |
| 5.3. recueil et enregistrement des réclamations                | 26        |
| 5.4. accusé de réception au réclamant                          | 26        |
| <b>5.5. ÉVALUATION DE LA RÉCLAMATION</b>                       | <b>27</b> |
| <b>5.6. RÉOLUTION DE LA RÉCLAMATION</b>                        | <b>27</b> |
| <b>5.7. RETOUR D'INFORMATION AU RÉCLAMANT</b>                  | <b>28</b> |
| <b>5.8. CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION</b>                          | <b>29</b> |
| <b>5.9. ANALYSE ET ÉVALUATION DES RÉCLAMATIONS</b>             | <b>29</b> |
| <b>5.10. AUDIT DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</b> | <b>30</b> |

# 1 ACCESSIBILITE HORAIRE DU SERVICE.

## 1.1 HEURES ET JOURS D'OUVERTURE.

|                                                                                                                                                                                                      | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Le choix des périodes d'ouverture du service est pertinent en tenant compte des besoins et réalités des personnes.                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Une permanence physique est assurée les jours ouvrables selon une plage horaire définie                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Une permanence téléphonique est assurée les jours ouvrables selon une plage horaire définie                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La plage horaire est connue de tous.                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Les heures de rendez-vous des intervenants sont flexibles pour répondre aux besoins et souhait de la personne.                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Les intervenants sont facilement joignables par le siège administratif.                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le personnel dispose d'un gsm de service.                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le personnel a accès aux outils informatiques.                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le service développe divers canaux d'entrée accessibles à tous les publics.                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Certaines interventions ou accompagnements peuvent être réalisés en soirée et/ou le week-end en fonction des besoins particuliers mis en évidence dans le projet d'accompagnement du bénéficiaire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Les limites de l'intervention sont définies par équipe.                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Les limites de l'intervention sont formalisées par écrit                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La notion d'urgence est définie au sein du service.                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La notion d'urgence est formalisée par écrit.                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| ➡ Le service connaît les relais existants pour intervenir dans les situations d'urgence.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➡ Le service informe les personnes des relais existants.                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➡ A défaut de pouvoir assurer lui-même une intervention urgente, le service met en place des relais capables d'y répondre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➡ Un répondeur téléphonique informe des heures d'ouverture du service.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➡ La prise de connaissance des messages s'effectue rapidement.                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➡ La personne est recontactée dans les plus brefs délais.                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

## 2 PROCEDURE D'ACCUEIL.

### 2.1 ACCUEIL.

|                                                                                                                                                                                     | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➤ Le service se fait connaître du grand public.                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Cette information concerne les missions, la structure, le personnel, les services, les activités, les modes de financements....                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les moyens d'information sont multipliés : plaquette de présentation, site internet, article dans la presse locale, rapport d'activités...                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Une analyse des images éventuellement négatives, liées au nom du service, à son histoire, à son environnement, est réalisée avec le maximum d'acteurs.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les vecteurs de communication choisis par le service (logos, site internet, papier à en-tête, panneaux, ...) l'ont été dans le but de valoriser l'image et le rôle des personnes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le service initie les liens de partenariat.                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le service définit les liens de partenariat.                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le service entretient les liens de partenariat.                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ L'accueil est déterminé sur la base de critères clairs :                                                                                                                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ pour l'ensemble de l'équipe                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ pour la personne et/ou ses proches                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ pour les partenaires                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Chaque personne est en possession d'une brochure lors du premier contact.                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Cette brochure contient :                                                                                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |              |

|                                         |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ les coordonnées du service,           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les personnes de contact,             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les horaires,                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ le public,                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ un plan d'accès,                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les objectifs et missions du service, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ la philosophie,                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les prestations proposées,            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ le pouvoir subsidiant,                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ autres                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

➡ Les supports d'information sont adaptés (livret d'accueil, support de présentation du service, site internet, etc.) pour les rendre accessibles aux personnes en :

|                                                                                                                                       |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ associant les personnes accompagnées et les proches à leur élaboration dans le cadre de réunions ad-hoc ou du Conseil des usagers ; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ utilisant des supports visuels (photos, images, pictogrammes), tactiles, audio, etc. ;                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ traduisant les documents en « Facile à lire et à comprendre » ;                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ réservant le vocabulaire professionnel et les acronymes aux échanges entre professionnels.                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

➡ La personne et les proches ont la possibilité de rencontrer un intervenant avant l'admission, pour discuter de ce que signifiera l'accompagnement dans le service.

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

➡ La personne et/ou ses proches ou représentant peuvent être accueillis dans le service pour des entretiens (local).

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

## 2.2 LE 1 ER CONTACT.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➤ Lors du premier contact (même téléphonique), une fiche descriptive est rédigée avec une brève description de la personne, ses besoins, ses attentes, les coordonnées et les modalités pratiques de la rencontre (la nécessité d'un accompagnement médical, l'utilisation des transports ;...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Une pré-analyse de l'adéquation du service aux caractéristiques de la personne (ex : décision d'agrément) et son projet est réalisée sur base de cette fiche et de l'échange.                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le premier contact permet si besoin de renseigner la personne sur le réseau de services existants.                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le professionnel se présente (rôle et fonction)                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les professionnels sont formés à l'accueil téléphonique.                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les professionnels sont formés à l'accueil physique.                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Une procédure est élaborée pour les demandes d'accompagnement reçues par téléphone.                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Celle-ci comprend :                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ L'identité de la personne qui répond                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Les informations transmises à la personne                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Les suites données                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Les délais prévus                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

## 2.3 LE PREMIER ENTRETIEN D'ACCUEIL.

|                                                                                                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Une rencontre conjointe est organisée de façon systématique, avec la personne et/ou ses proches, qui fait une demande d'accompagnement, dans la mesure où le service est susceptible de l'accompagner.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ L'information porte sur :                                                                                                                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ Le consentement de la personne pour son accompagnement                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les dispositifs de droit si besoin (mesure de protection juridique)                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les prestations possibles, les activités proposées, le ROI, le contrat d'accompagnement                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Le droit de faire appel à d'autres services                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les aspects administratifs et financiers                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ La démarche du projet d'accompagnement qui s'appuie sur les attentes et la participation active de la personne                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le personnel veille à la bonne compréhension de ces informations par la personne et/ou ses proches : reformulation, remise de documents, possibilité de téléphoner après l'entretien pour des questions complémentaires. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Lors du premier entretien, le lieu, le moment de la journée et les personnes susceptibles de faciliter la construction d'une relation de confiance et l'expression des attentes sont choisis.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le service est attentif à :                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ ne pas multiplier le nombre d'interlocuteurs présents ;                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ adapter la durée et le cadre de l'entretien en fonction des besoins de la personne ;                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ recueillir uniquement les informations utiles et nécessaires pour respecter la vie privée des personnes ;                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ ne pas faire répéter inutilement le récit d'événements pénibles (pas d'intrusion) ;                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ prévoir un accueil convivial dans une pièce dédiée ;                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ prévoir le temps nécessaire pour l'écoute en organisant les plannings des professionnels en conséquence ;                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ informer de la disponibilité des professionnels pour les suites de cette rencontre.                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le service met en place un dispositif garant de la capacité d'écoute et de compréhension de la personne et de ses proches :                                                                                                       |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ en personnalisant l'accueil,                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ en aménageant d'un espace préservé pour la rencontre                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Dans le cas d'une intervention à domicile, l'accueil consiste en une phase de prise de contact et de familiarisation progressive de la personne avec les professionnels qui l'accompagneront, ainsi que leur mode d'intervention. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Lors de cette rencontre, les moyens de communication que la personne a l'habitude d'utiliser (classeur de pictogrammes, gestes, mimiques, langue étrangère, etc.) sont mis en œuvre en :                                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ prenant connaissance des éléments éventuellement transmis lors de la demande d'accompagnement                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ en recueillant auprès de la personne, ses proches ou les professionnels qui l'accompagnent, ses modalités de communication.                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| ➤ Pour les personnes dont les déficiences sont telles qu'il est complexe de recueillir leur avis, cette difficulté est notée clairement dans le dossier individuel.                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Afin de s'assurer que le consentement de la personne est acquis dans de bonnes conditions de compréhension, il peut être nécessaire pour l'équipe de s'appuyer sur les avis disponibles des autres professionnels (exemples : médecin, psy, AS...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Le dialogue entre la personne concernée et ses proches est facilité.                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Les points de vue exprimés, de quelque nature qu'ils soient, sont énoncés en présence de la personne et de ses proches.                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Il leur est précisé la place centrale de la personne dans les décisions au quotidien, la place des proches (élargie) dans l'accompagnement de la personne dans le service                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Un second entretien est proposé.                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ La personne ou les proches reprend/reprennent contact pour celui-ci.                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Le service propose à la personne de se rendre dans les locaux et/ou de rencontrer l'équipe afin de lui permettre d'en avoir une image concrète.                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| ➤ Le service propose à la personne de rencontrer d'autres personnes accompagnées afin de partager des témoignages.                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

## 2.4 PRÉALABLES ET MISE EN PLACE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT

|                                                                                                                                                                               | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Lors de la décision d'accompagnement, on veille à croiser les regards :                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ en recueillant l'avis de tous les professionnels ayant participé au processus de préparation.                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ sur le degré de consentement de la personne et/ ou de son représentant légal à l'entrée dans le service                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ sur la correspondance entre les besoins et les attentes de la personne et les moyens du service.                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La période entre le premier entretien et la signature du contrat est mise à profit :                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ en expliquant les modalités de gestion de la liste d'attente                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ en rencontrant les proches et/ou les professionnels partenaires afin d'assurer la continuité de l'accompagnement.                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ en insistant auprès de la personne et de ses proches sur la nécessité pour elle de se préparer aux questions concrètes liées au projet personnalisé et à la co-intervention | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ en informant la personne et/ou les proches d'autres pistes d'actions envisageables                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La liste d'attente est gérée suivant des critères objectifs définis par le service (la chronologie des demandes n'est pas l'unique critère).                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Les personnes et/ou les proches doivent être informés clairement des places disponibles, de la procédure d'admission et de la gestion de la liste d'attente.                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Une information sur les droits des personnes et les supports de ces droits est réalisée :                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ Divers documents sont élaborés (livret d'accueil, règlement de fonctionnement...) et adaptés aux personnes et/ou leurs proches et/ou le représentant légal. Ils mettent davantage l'accent sur les droits et les possibilités que sur les obligations et les interdits                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Du temps est pris pour commenter le sens des divers outils : contrat d'accompagnement, CDU...                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Un exemplaire du contrat d'accompagnement est remis à la personne et/ou leurs proches et/ou le représentant légal, afin qu'elle puisse les lire attentivement.                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Un exemplaire du contrat d'accompagnement est signé à l'entrée dans le service                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les objectifs et l'intérêt du projet personnalisé sont expliqués.                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Les personnes et/ou leurs proches et/ou les professionnels qui les accompagnent sont informées de façon formelle de la décision motivée dans des délais figurant dans la procédure d'admission.                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ En cas de décision de non admission motivée signifiée par le service, les personnes et/ou leurs proches et/ou le représentant légal sont réorientées vers le pouvoir subsidiant, les centres de ressources, un autre service, les associations d'usagers et de proches, etc. en indiquant les coordonnées dans le courrier. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➤ Pour les jeunes suivis par le service durant les temps scolaires : une convention de soutien à la scolarité est conclue entre l'usager, son représentant légal, l'établissement scolaire et le service.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La convention scolaire reprend le projet personnalisé de la personne                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ La convention scolaire comprend :                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ Les objectifs poursuivis ;                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ La nature des interventions ;                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ La durée estimée et la fréquence des interventions ;                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les modalités et les lieux de collaboration entre les personnels respectifs ;                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les rythmes des évaluations de la mise en œuvre de la convention ;                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ L'identification et le rôle des référents de l'école et du service.                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Le partage des informations utiles à l'accompagnement pour les professionnels intervenant est organisé dans le respect du droit à la vie privée et des règles relatives au secret professionnel partagé. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Les éléments indispensables à partager sont, en fonction du projet :                                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ les modalités de compréhension et d'expression de la personne ;                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ ses traitements, ses besoins psycho- médico-sociaux, dans le respect du secret professionnel et des règles de transmission qui leurs sont propres ;                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les aspects environnementaux, personnels et administratifs susceptibles d'impacter positivement ou négativement son projet                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les coordonnées de ses proches, représentant légal, et/ou personne de confiance, médecins, et du réseau                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ ses centres d'intérêt et habitudes de vie                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ le parcours de vie de la personne                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ ...                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- ➡ La personne et/ ou les proches et/ou son représentant légal sont rendues auteurs et actrices de la transmission de ces informations utiles et nécessaires autant que possible :

- |                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ en l'informant du contenu des échanges lorsqu'ils ont lieu en son absence ;                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ en recueillant son accord selon des modalités adaptées à ses capacités d'expression ;                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ en construisant avec elle des supports de communication qu'elle peut emmener avec elle (par exemple, cahier ou classeur) ;               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ en étant particulièrement vigilant à respecter sa vie privée et son intimité sur le plan de sa vie relationnelle, affective et sexuelle. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- ➡ La personne peut prendre rapidement ses repères :

- |                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ Elle peut être présentée aux professionnels... ;                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Les différents espaces, les activités possibles et leurs modalités peuvent être présentées ; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Un professionnel référent est désigné dès le début de l'accompagnement                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- ➡ Les proches et/ou les professionnels et/ou le représentant légal qui accompagnent la personne dans les premiers temps de l'accompagnement, sont associés, avec l'accord de la personne, comme des partenaires privilégiés pour faciliter le développement du projet.

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

- ➡ Les proches sont associés et informés (avec l'accord de la personne et/ ou de son représentant légal):

- |                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ Ils sont informés clairement de la date du début d'accompagnement et des modalités de fonctionnement du service ; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

- |                                                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ Les coordonnées du professionnel référent leur sont données ;                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Un soutien leur est proposé si besoin ;                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Ils sont informés des observations faites par les professionnels lors de la mise en place du projet personnalisé. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3 CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

#### 3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

|                                                                                                                                                                                                                    | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ La possibilité d'amender, de personnaliser le contrat d'accompagnement est envisagée durant le parcours de la personne.                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le contrat d'accompagnement aborde clairement l'élaboration du projet individualisé                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le contrat d'accompagnement est rédigé en tenant compte des spécificités de la personne                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le contrat d'accompagnement garantit les droits et devoirs de chaque partie.                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le service assure une veille au quotidien : il s'agit d'une bienveillance et non d'une surveillance dont la responsabilité est partagée par l'ensemble des acteurs intervenants avec la personne sur le terrain. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

### 3.2 PHILOSOPHIE DU CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

|                                                                                                                                                                                                                  | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➤ La vie privée, la dignité, l'intimité et les préférences de l'individu sont respectées et favorisées à tout moment.                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ L'accompagnement se réalise dans le respect de ses convictions idéologiques, philosophiques, religieuses, dans le respect des valeurs démocratiques.                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le contrat d'accompagnement œuvre dans le cadre des droits de l'homme et de la lutte contre la discrimination afin de protéger les personnes en situation de handicap contre les formes de violence et d'abus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le contrat d'accompagnement garantit une information adaptée à la personne des services et des systèmes d'assistance.                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les droits des personnes sont rappelés dans le contrat. Et notamment :                                                                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ le droit à la personnalisation de l'accompagnement                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ le droit à la participation sociale                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ le droit à participation au fonctionnement du service (conseil des usagers, commissions thématiques, enquête de satisfaction, boîte à idées, etc.)                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ les droits individuels et la possibilité de saisir la personne qualifiée (en précisant sa mission et ses coordonnées) ;                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ La tension entre autonomie et protection est questionnée au sein du service.                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ La notion de prise de risques est partagée avec la personne et/ ou le représentant légal et/ou les proches.                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ L'organisation du service ou de l'accompagnement ne multiplie pas inutilement les occasions de dépendance des personnes à l'égard des                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| professionnels là où elles pourraient exercer leur autonomie si elles en avaient l'occasion, le temps et les moyens matériels.                                                                                                                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
| ➤ Le service est attentif au refus et à la non-adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée.                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Le refus ou la non adhésion de la personne à l'accompagnement proposé fait systématiquement l'objet d'un questionnaire de la part des professionnels afin d'y apporter la réponse la plus appropriée.                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Une analyse des modalités par lesquelles la prestation ou l'intervention a été présentée est réalisée pour s'assurer que le refus ne provient pas d'une maladresse ou d'une violence à cette étape de l'accompagnement.                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Un travail d'adaptation et de compréhension des professionnels est réalisé afin qu'une prestation plus adaptée puisse être proposée (ex : aménagement d'horaires, modification d'activités pour mieux répondre à la sensibilité de la personne).                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Un refus ponctuel (d'une activité ou d'une prestation spécifique) est pris en compte sans conditionner l'accompagnement de la personne de manière générale ni l'accès à d'autres activités, pour que ce refus demeure une possibilité effective et non fictive. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3.3 FIN D'ACCOMPAGNEMENT

|                                                                                                                                 | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➤ Le contrat d'accompagnement précise les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation de la personne.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Lors de la fin du contrat, une concertation préalable est réalisée entre le service et la personne ou son représentant légal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                                                                                              |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Le service s'assure que la personne a bien compris les raisons de la fin d'accompagnement.                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Lors de la fin d'accompagnement, des propositions sont faites par le service pour trouver des solutions alternatives pour aider la personne et/ou les proches et/ou le représentant légal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Une procédure est prévue lors de la fin d'accompagnement (concertation, courrier,...).                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 4 LE CONSEIL DES USAGERS

Suivant les pratiques du service, un conseil des usagers peut être mis en place. Dans ce cadre :

|                                                                                                                                                                                   | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➤ Les personnes sont informées sur l'objet et le mode de fonctionnement du conseil.                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les finalités et la portée opérationnelle de chaque instance de participation sont explicitées au personnel et administrateurs. Cela permet notamment de cadrer l'intervention. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Les personnes sont accompagnées dans la compréhension de la démarche de participation représentative.                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ La démarche est adaptée aux besoins de toutes les personnes :                                                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ des outils spécifiques sont développés pour faciliter la compréhension et l'expression.                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Les moyens sont mis en œuvre pour que tous, quel que soit le handicap, puissent prendre part au processus. (ex : personnes n'ayant pas accès au langage verbal)                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ Le « vaut pour » est utilisé chez la personne présentant des difficultés de communication :                                                                                     |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ le personnel est attentif aux indices qui marquent la compréhension.                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ le personnel est attentif aux indices qui marquent l'accord et l'approbation.                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Le personnel est formé pour garder l'objectivité dans l'utilisation de ces indices.                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➤ La participation la plus forte de la personne est recherchée et l'expression la plus grande est laissée aux personnes sachant que :                                             |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ Ce principe nécessite des adaptations dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des personnes sont                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| limitées. Il est important de rechercher des formes de communication diversifiées.                                                                                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ La complexité et/ou la gravité des situations doit d'autant plus stimuler la capacité créatrice des équipes pour favoriser cette participation, dans le respect de l'éthique professionnelle. Ces initiatives sont alors évaluées régulièrement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Dans la situation spécifique des mineurs, outre le respect des éventuelles décisions de justice, les équipes mettent en place des modalités de participation adaptées à leur maturité.                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La formation aux méthodes participatives est assurée.                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Elle s'articule en deux volets :                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ La formation du personnel (non verbal, respect de la parole, « vaut pour », gestion de celle-ci, mise en place de groupe de parole...).                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ La formation des personnes à l'expression et à la prise de parole est assurée.                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La démarche auprès des proches et représentants légaux est scindée de celle auprès des personnes.                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Les proches sont dès lors rencontrés lors d'un groupement ou d'un conseil qui leur est propre, il est alors plus aisé de revenir aux attentes de la personne.                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Soit le CDU concerne toutes les personnes, soit des élections sont organisées.                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Si des élections sont organisées, les personnes sont accompagnées dans le processus de représentation :                                                                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ une campagne électorale est organisée, elle permet aux candidats de se faire connaître,                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ des élections sont mises en place à bulletins secrets en vue de la désignation des représentants des personnes.                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Les conditions du fonctionnement démocratique du Conseil sont garanties:                                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ le règlement intérieur du Conseil est formalisé,                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ○ un nombre suffisant de représentants d'usagers est prévu                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ la publicité des comptes rendus est assurée,                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ le suivi des conclusions des débats est assuré,                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ si nécessaire l'animation des débats par l'usager est soutenue,                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ une réunion ouverte à tous les personnes pour préparer les futures réunions est organisée,                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ l'ordre du jour avant les réunions est préparé.                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ l'ordre du jour avant les réunions est publié.                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Les modalités concrètes de fonctionnement du Conseil sont facilitées :                                                                               |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ une personne ressource au sein du personnel est désignée pour faciliter le fonctionnement,                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ un lieu d'expression spécifique est dédié au CDU,                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ la direction s'engage à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CDU,                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ les moyens matériels de fonctionnement sont prévus,                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ la convivialité entre les membres est facilitée.                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ La compréhension des écrits par les personnes est assurée.                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ L'ensemble des documents est rendu accessible par la reformulation et l'adaptation.                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Si nécessaire, la traduction des textes et des débats est assurée (pictogrammes, « facile à lire »).                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Le CDU s'ouvre vers l'extérieur :                                                                                                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ La présence de partenaires extérieurs au service est possible ex : invitation de partenaires, de personnes-ressources sur des thématiques précises ; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Des personnes sorties du service peuvent être invitées.                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Le CDU peut, à tout moment, appeler toute personne à participer à ses réunions, à titre consultatif, en fonction de l'ordre du jour.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Les conclusions des réunions sont transmises à l'ensemble de l'équipe.                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ☞ Des échanges entre services voisins ou semblables sont prévus sur les modalités de participation des personnes.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Des échanges d'expériences sont organisés entre services.                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Des groupes d'expression sont complémentaires au CDU :                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ Le fonctionnement de ces groupes d'expression doit être distinct des réunions du CDU.                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Ils doivent permettre notamment l'expression des conflits liés aux activités collectives                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Les problématiques ayant trait à la gestion des conflits sont gérées hors CDU, à condition qu'il y ait un lieu pour cela.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Les temps et les lieux de parole doivent être multipliés, de façon individuelle et en groupe, dans et en dehors des services.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le CDU ne doit pas être un lieu de gestion des cas individuels.                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le CDU n'est pas un lieu où traiter uniquement des dysfonctionnements de la structure (pas un « bureau des plaintes »), une tribune politique. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 5 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS AU SEIN DES SERVICES

Les services reconnus par l'Agence s'engagent à promouvoir la meilleure qualité possible des prestations à leurs personnes. Toutefois, même dans les services les plus performants, il peut arriver que des problèmes surgissent. Ceux-ci nécessitent une action et il est important que les personnes et leurs proches puissent faire entendre leurs voix.

Dans tout système de gestion de la qualité, le processus de traitement des réclamations est en lien direct avec la satisfaction de la personne qui est un des éléments essentiels de la réussite d'un service.

Ces recommandations visent à proposer un mode d'emploi pour la gestion des réclamations, en première ligne, au sein des services.

Par ailleurs, outre la procédure mise en place par les services eux-mêmes, le recours à l'Agence est toujours possible, si les deux parties ne parviennent pas à s'entendre sur une solution commune suite à une gestion des réclamations au sein même du service. La Direction Audit et Contrôle est alors l'interlocuteur, ce qui permet à l'Agence, aux personnes, aux proches et aux responsables des services de gérer des réclamations qui n'auraient pas trouvé de solution en interne.

Une réclamation est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la personne, son entourage ou son proche à l'égard du service. En voici les principes :

- Réclamer est un droit ;
- Une réclamation est l'opportunité d'apprendre de ses erreurs. La proche, ou le représentant légal, doit être considéré comme un partenaire et non comme un adversaire.
- Du personnel désigné au sein de l'institution doit être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celles-ci ;
- Il n'existe pas de réclamation simplement technique, il y a toujours un aspect relationnel. Par ce fait, une réclamation est toujours justifiée. Traiter celle-ci est aussi une démarche de prévention pour éviter une situation de plainte plus conséquente;
- Le système de réclamation doit être accessible et gratuit. Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté pour tous.

La politique de gestion des réclamations implique tous les acteurs: la direction, l'ensemble du personnel, les personnes et leur entourage.

## 5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

|                                                                                                           | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Le système de traitement des réclamations :                                                             |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ est d'accès facile et bien connu du public ;                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ est simple à comprendre ;                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ est simple à utiliser ;                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ permet de traiter rapidement les réclamations, dans les délais impartis ;                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ tient les réclamants au courant de l'évolution de la situation ;                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ assure la tenue d'une enquête complète et impartiale ;                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ respecte la confidentialité souhaitée par les personnes ;                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ permet de résoudre les problèmes ;                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ prévoit les recours appropriés ;                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ sert à renseigner les gestionnaires (PO-direction,...) de sorte qu'ils puissent améliorer les services. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

## 5.2. INFORMATION ET ACCESSIBILITÉ DU PROCESSUS DE RÉCLAMATION

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Le service informe qu'il est ouvert aux réclamations et qu'il dispose d'une procédure simple de dépôt de celles-ci.                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Il est fait mention d'une indication « Votre satisfaction nous concerne. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou votre mécontentement... » au niveau d'un site internet, du règlement d'ordre intérieur, d'un contrat d'accompagnement, d'un formulaire de présentation du service... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

|                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Un « référent réclamation » est désigné au sein du service pour gérer les réclamations.                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le référent accueille la réclamation avec écoute et bienveillance.                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Il traite objectivement la demande.                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Si un plan d'actions est envisagé et doit être mis en place, il peut passer le relais en fonction de la teneur de la réclamation.                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Plusieurs intervenants peuvent être impliqués dans le processus, le rôle de chacun étant alors clairement déterminé.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le référent s'assure de l'aboutissement du traitement de la réclamation.                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La direction est informée du dépôt de la réclamation.                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La direction est informée du suivi de la réclamation.                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La direction assume les mesures à apporter et garantit la résolution de la réclamation.                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le référent doit :                                                                                                                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| ○ être accessible aux personnes (ex : appréhensions des personnes liées à la fonction exercée par le référent désigné) ;                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Disposer de qualité d'écoute active ;                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Être « neutre » et « autonome » ;                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ○ Disposer de formations spécifiques (gestion de conflits, négociation,...).                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le référent a un profil et exerce une fonction qui permet une connaissance globale de la situation des personnes et d'être une ressource pour les proches et les équipes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ La notion de hiérarchie entre le référent et d'autres membres du personnel est peu présente.                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➡ Le choix de la fonction de la personne désignée référente est examiné par le service en fonction de son organisation, de son fonctionnement, de la taille du service.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 5.3. RECUEIL ET ENREGISTREMENT DES RÉCLAMATIONS

|                                                                                                                                                                                                                                               | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ☛ Un formulaire existe afin d'aider la personne à mieux structurer la réclamation et ainsi en faciliter le traitement et l'enregistrement.                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ Ce formulaire type contient les principales informations susceptibles d'aider le réclamant à fournir les détails-clés nécessaires au service pour traiter la réclamation de manière adéquate.                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ Le mode de recueil des réclamations doit pouvoir tenir compte des capacités des personnes et de leur âge.                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ L'accessibilité du système de traitement des réclamations à l'étape du recueil de la demande doit être adaptée aux caractéristiques de la population accueillie au sein du service (« facile à lire », utilisation de supports visuels...). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ Une attention particulière est accordée à la réalité des mineurs d'âge.                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ le service utilise un formulaire type de suivi de la réclamation, à usage interne uniquement.                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ☛ Ce formulaire contient les principales informations susceptibles d'aider le service à suivre l'état d'avancement d'une réclamation.                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

### 5.4. ACCUSÉ DE RÉCEPTION AU RÉCLAMANT

|                                                                                                                                                | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ☛ Une lettre de réception de réclamation (« document formel » en mains propres, par courrier postal ou électronique) sera envoyée au réclamant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

pour lui indiquer que la réclamation a bien été réceptionnée et qu'elle sera traitée dans les plus brefs délais.

## 5.5. ÉVALUATION DE LA RÉCLAMATION

|                                                                                                                                       | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Chaque réclamation est évaluée en termes de critères objectivables (la gravité, la sécurité, la complexité et les répercussions...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Il est prévu, le cas échéant, la nécessité et la possibilité d'une action immédiate.                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Un examen approfondi de toutes les circonstances et informations pertinentes relatives à une réclamation est réalisé.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le service adapte le niveau de l'étude, à la gravité et à la fréquence d'apparition de la réclamation.                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

## 5.6. RÉOLUTION DE LA RÉCLAMATION

|                                                                                                   | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ A l'issue d'une analyse appropriée, le service apporte une réponse le plus rapidement possible. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La réponse vise à résoudre le problème.                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La réponse vise à prévenir la réapparition du problème.                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

**5.7. RETOUR D'INFORMATION AU RÉCLAMANT**

|                                                                                                                                                                                          | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Le réclamant est informé des mesures que le service prévoit de prendre.                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Si le réclamant est satisfait, l'action proposée est entreprise dans un délai raisonnable, en veillant à mettre en œuvre les meilleures pratiques à utiliser dans le domaine concerné. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ lorsque le réclamant rejette la décision, ou l'action proposée, le service propose si possible une ou des solutions alternatives.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

## 5.8. CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION

|                                                                                                                                                                                            | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Lorsque le réclamant accepte la décision ou l'action proposée, la solution est alors enregistrée.                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Si aucune solution ne convient :                                                                                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |              |
| ○ la décision du service est expliquée au réclamant,                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ○ Le réclamant est informé des autres formes de recours internes et externes dont il dispose.                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ La plainte n'est dès lors pas clôturée et reste en veille jusqu'à épuisement de toutes les alternatives raisonnables de recours interne et externe ou jusqu'à satisfaction du réclamant. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le service ne clôture pas une plainte non aboutie.                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

## 5.9. ANALYSE ET ÉVALUATION DES RÉCLAMATIONS

|                                                                                                                                                                                                   | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Périodiquement et au moins une fois par an, toutes les réclamations sont analysées afin d'identifier les problèmes systématiques et récurrents, ainsi que ceux qui concernent un seul incident. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Le service contribue à éliminer les causes sous-jacentes des réclamations.                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |

**5.10. AUDIT DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

|                                                                                                                                        | SO                       | TI                       | I                        | S                        | TS <sup>1</sup>          | Commentaires |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| ➡ Le service effectue régulièrement des audits afin d'évaluer la satisfaction par rapport au processus de traitement des réclamations. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |
| ➡ Une enquête aléatoire ou systématique est réalisée auprès des réclamants.                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |              |