



AVIQ

2022

Référentiel qualité

Evaluer pour évoluer

ΕΛΑΓΓΕΙΝ ΓΙΑ ΝΑ ΕΞΕΛΙΞΕΤΑΙ

Auto-évaluation des services d'aide en milieu de vie

AXE 3 : PERSONNEL

01/01/2022

1	VOLUME ET QUALIFICATION DU PERSONNEL	1
1.1	La gestion administrative est rigoureuse	1
1.2	L'organisation des horaires au sein du service fait l'objet d'une politique claire	1
1.3	Une communication efficiente sur les thématiques en lien avec l'organisation du personnel est assurée.....	2
1.4	Le service mène une politique qui lui permet de maintenir le savoir, les compétences et l'expérience.....	2
1.5	La possibilité est donnée aux membres du personnel de s'impliquer activement dans la vie du service	3
1.6	Le service mène des actions concrètes visant à améliorer le bien-être des travailleurs	3
1.7	Il existe une culture d'entreprise au sein du service.....	4
1.8	Les qualifications du personnel sont adaptées	4
1.9	Les compétences du personnel sont adaptées.....	4
1.10	Le service met en place une procédure d'évaluation des travailleurs	5
1.11	Le service établit un organigramme complet	6
1.12	Le service met en place une procédure de recrutement.....	6
1.13	Le service met en place une procédure d'accueil du personnel	7
2	FORMATION CONTINUÉE	1
2.1	Le service propose une politique de formation continuée.....	1

1 VOLUME ET QUALIFICATION DU PERSONNEL

1.1 LA GESTION ADMINISTRATIVE EST RIGOUREUSE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Le personnel est payé en temps et en heures.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'organisation du travail respecte les différentes législations en vigueur.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les travailleurs peuvent avoir accès facilement à leur dossier (contrat de travail).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Un membre du personnel est affecté à la gestion des ressources humaines.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

1.2 L'ORGANISATION DES HORAIRES AU SEIN DU SERVICE FAIT L'OBJET D'UNE POLITIQUE CLAIRE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ L'organisation des horaires est connue de tous les travailleurs.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'organisation du temps de travail fait l'objet d'une concertation entre l'employeur et les membres du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les personnes sont informées de manière adaptée des horaires du personnel.	☒	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les horaires des travailleurs peuvent être aménagés en fonction des besoins du service et des personnes (en respectant les législations).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les travailleurs sont informés des règles générales d'application en cette matière dans leur service.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans objet, très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

1.3 UNE COMMUNICATION EFFICIENTE SUR LES THÉMATIQUES EN LIEN AVEC L'ORGANISATION DU PERSONNEL EST ASSURÉE.

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
☛ Il existe des procédures de communication établies en ce qui concerne les matières en lien avec l'organisation du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Les organes de concertation (CPPT, CE, délégation syndicale,...) jouent un rôle effectif au sein du service en fonction des différents mandats qui leur sont confiés.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

1.4 LE SERVICE MÈNE UNE POLITIQUE QUI LUI PERMET DE MAINTENIR LE SAVOIR, LES COMPÉTENCES ET L'EXPÉRIENCE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
☛ Un projet de service permet d'identifier clairement le travail du service.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Des descriptions de fonction identifient clairement le travail mené par les membres du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Ces documents sont mis à disposition des travailleurs.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Ces documents sont mis à jour régulièrement.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Des personnes clairement sont identifiées pour reprendre les tâches indispensables pour chaque type de fonction (plus particulièrement les fonctions administratives, de gestion, d'encadrements et d'accompagnement).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
☛ Des procédures clairement sont identifiées pour reprendre les tâches indispensables pour chaque type de fonction (plus particulièrement les fonctions administratives, de gestion, d'encadrements et d'accompagnement).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

1.5 LA POSSIBILITÉ EST DONNÉE AUX MEMBRES DU PERSONNEL DE S'IMPLIQUER ACTIVEMENT DANS LA VIE DU SERVICE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ La possibilité est donnée aux membres du personnel d'échanger leurs pratiques avec des collègues du secteur (via des plates-formes d'échange, la création de réseaux avec des institutions ou toute autre initiative de ce type).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Une réunion formelle comprenant l'ensemble du personnel est organisée au moins une fois par an dans le but de l'informer sur l'évolution de leur environnement de travail (évolutions organisationnelles propres au service, évolution des pratiques du secteur, du cadre législatif).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le personnel est informé de la composition du Conseil d'administration.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans l'élaboration du projet de service.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans l'élaboration du rapport d'activités.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans l'élaboration des projets personnalisés.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans la rédaction des projets personnalisés.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans la mise en œuvre des projets personnalisés.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les équipes sont impliquées dans le suivi des projets personnalisés.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

1.6 LE SERVICE MÈNE DES ACTIONS CONCRÈTES VISANT À AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES TRAVAILLEURS

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Le service met en œuvre la législation relative au bien-être au travail.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ➡ Le service met en place un management participatif. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| ➡ Le service met en place un management responsabilisant. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |

1.7 IL EXISTE UNE CULTURE D'ENTREPRISE AU SEIN DU SERVICE

- | | SO | TI | I | S | TS ¹ | Commentaires |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ➡ Des lieux d'échanges et de débats permettent aux membres du personnel de s'impliquer dans la vie du service. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |

1.8 LES QUALIFICATIONS DU PERSONNEL SONT ADAPTÉES

- | | SO | TI | I | S | TS ¹ | Commentaires |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ➡ Les qualifications du personnel sont adaptées au projet du service. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| ➡ Les qualifications évoluent en fonction du profil de la population accueillie au sein du service. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |

1.9 LES COMPÉTENCES DU PERSONNEL SONT ADAPTÉES

- | | SO | TI | I | S | TS ¹ | Commentaires |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ➡ Les compétences du personnel sont adaptées au projet du service. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| ➡ Les compétences évoluent en fonction du profil de la population accueillie au sein du service. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |
| ➡ Les compétences tiennent compte de l'évolution des pratiques dans le secteur. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Cliquez ici pour entrer du texte. |

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

1.10 LE SERVICE MET EN PLACE UNE PROCÉDURE D'ÉVALUATION DES TRAVAILLEURS

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Un outil d'évaluation est mis en place.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'outil est présenté formellement à tous les membres du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'outil est porté à la connaissance de la délégation syndicale pour avis consultatif.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ La méthodologie utilisée est claire.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ La passation de l'outil est effectuée à minima tous les 2 ans.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'évaluation se déroule lors d'un entretien planifié.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ La rencontre est alimentée par les différentes parties (employeur-GRH/employé) suite à une préparation de l'entretien.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'entretien fait l'objet d'une trace écrite.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des conclusions écrites de l'entretien sont cosignées.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Une copie de ces conclusions est transmise au travailleur.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Une copie de ces conclusions est classée dans le dossier du travailleur.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les résultats des évaluations font l'objet d'un suivi.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les besoins en formation sont abordés lors des entretiens d'évaluation.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ L'évaluation comprend un ou plusieurs items en lien avec la satisfaction du travailleur.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

1.11 LE SERVICE ÉTABLIT UN ORGANIGRAMME COMPLET

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➤ Un organigramme clair et précis est établi par le service.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ L'organigramme est remis à jour régulièrement.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ L'organigramme est à la disposition de l'ensemble des travailleurs.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ L'organigramme est accessible au public.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Des descriptions de fonction précises sont établies.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Les descriptions de fonction sont accessibles.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

1.12 LE SERVICE MET EN PLACE UNE PROCÉDURE DE RECRUTEMENT

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➤ Une procédure de recrutement est clairement établie.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Le service met en place des procédures garantissant la non-discrimination.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Cette procédure est connue par l'ensemble du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Elle est communiquée au candidat potentiel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Pour chaque recrutement, le service dispose d'une description de fonction.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Les recrutements ne se font pas dans l'urgence (anticipation des départs).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Le service possède une réserve de recrutement.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Les entretiens de recrutement se font en présence de minimum deux personnes mandatées (décision collégiale).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Le recrutement prévoit une partie orale et écrite.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➤ Une politique de mobilité est développée en interne.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

1.13 LE SERVICE MET EN PLACE UNE PROCÉDURE D'ACCUEIL DU PERSONNEL

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Le service développe une procédure d'accueil de tout nouveau membre du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Il développe des moyens en ce sens.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des entretiens sont menés entre le travailleur et son N+1 durant la première année de fonctionnement.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Chaque nouveau travailleur reçoit les documents utiles (projet de service, procédures internes, règlement de travail, rapport d'activités, ...).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les différents documents font l'objet d'une actualisation régulière.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des objectifs précis et opérationnels sont rapidement fixés en concertation avec chaque nouveau membre de l'équipe.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les travailleurs sont informés de l'arrivée d'un nouveau membre au sein de l'équipe.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Les travailleurs fournissent lors de chaque renouvellement d'agrément un extrait de casier judiciaire exempt de toute condamnation en lien avec la fonction.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans Objet, Très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

2 FORMATION CONTINUÉE

2.1 LE SERVICE PROPOSE UNE POLITIQUE DE FORMATION CONTINUÉE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Différentes offres de formations sont accessibles aux membres du personnel (dont la direction).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le volet formation est abordé systématiquement lors des différents entretiens de fonctionnement du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le contenu de ces entretiens est intégré dans le plan de formation.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des formations sont identifiées à partir des besoins des personnes.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des formations sont identifiées à partir des besoins du service.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des formations sont identifiées à partir des besoins des travailleurs.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Une procédure de demande de formation est mise en place	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Celle-ci reprend les conditions générales dans lesquelles les formations sont organisées : modalités pratiques, valorisation des heures, engagement des parties, etc....	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le plan de formation est accessible à tous.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Un retour des formations est organisé au sein du service (diffusion des acquis, partage des expériences, ...).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Ce retour fait l'objet d'une trace écrite.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Une dynamique de formation existe au sein même du service (étude de cas, supervision, temps de réflexion, partage des savoirs, ...).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des procédures sont développées par le service afin de permettre la préservation des savoirs et expériences.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Des procédures sont développées par le service afin de permettre le partage des savoirs et expériences.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.

¹ Sans objet, très insatisfaisant, insatisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant

NOM DU SERVICE :

➡ Des travailleurs expérimentés sont identifiés à ces fins.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Lors de changements importants dans sa carrière au sein de l'entité, le travailleur a l'occasion de se former en conséquence.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Dans l'organisation du travail, les professionnels s'accordent des temps de réflexion par rapport à leurs pratiques professionnelles (lecture, écriture, recherche d'informations, ...).	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le service fait appel à un intervenant extérieur pour l'organisation de supervisions d'équipe.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Un référentiel informatif par rapport à différentes thématiques liées à la pratique professionnelle est mis à la disposition du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ Le service propose au travailleur un « espace » pour déposer ses émotions, ses limites, ses questionnements, ses difficultés, ...	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡ La difficulté de l'échec est travaillée en équipe.	☐	☐	☐	☐	☐	Cliquez ici pour entrer du texte.
➡						