



AVIQ

Référentiel qualité

Evaluer pour évoluer

Evaluer pour évoluer

AXE 1 : Politique d'accueil

1 ACCESSIBILITE DU SERVICE

1.1 ACCESSIBILITÉ HORAIRE : HEURES ET JOURS D'OUVERTURE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
☛ De jour comme de nuit, le service assure une disponibilité continue des assistants en vue de répondre aux demandes des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Le service assure l'aide à la vie journalière des usagers de façon continue durant toute l'année	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Le service établit les horaires de prestation des assistants en fonction des besoins des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Le service adapte les horaires des assistants en fonction de l'évolution des besoins des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Le service adapte les horaires des assistants en concertation avec ceux-ci	☐	☐	☐	☐	☐	

1.2 VISIBILITÉ DU SERVICE →

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
☛ Le service se fait connaître du grand public	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ L'information délivrée pour se faire connaître concerne les missions, la structure, le personnel, les services, les modes de financement...	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Les moyens d'information se concrétisent par différents médias : folder de présentation, site internet, article dans la presse locale, Handicontact, rapport d'activités, logo, papier à entête,	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La communication du service pour assurer sa visibilité se fait dans le respect de l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service participe à la vie locale	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service entretient les liens de collaboration établis avec le réseau	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service favorise une collaboration active avec le Bureau Régional de l'AVIQ afin de s'assurer d'une orientation adéquate des candidats potentiels vers un service AVJ (adéquation des prestations par rapport aux besoins)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Chaque personne reçoit un document de présentation du service lors de la demande d'informations	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Ce document contient :					
- la philosophie d'un service AVJ ;	☐	☐	☐	☐	☐
- les objectifs et fonctions du service ;	☐	☐	☐	☐	☐
- les critères d'admissibilité ;	☐	☐	☐	☐	☐
- les coordonnées utiles ;	☐	☐	☐	☐	☐
- le nombre de logements adaptés	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La personne intéressée a la possibilité de visiter le service afin d'en comprendre le fonctionnement	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La possibilité est offerte au candidat potentiel de rencontrer un membre du personnel avant l'admission pour discuter du quotidien d'un service AVJ	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La possibilité est offerte au candidat potentiel de rencontrer un usager avant l'admission pour discuter du quotidien d'un service AVJ	☐	☐	☐	☐	☐

2. PROCÉDURE D'ADMISSION

2.1 LE 1ER CONTACT

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Lors du premier contact (souvent téléphonique), une fiche succincte est rédigée avec une brève description de la personne, ses besoins, ses attentes	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le cas échéant, le premier contact permet d'orienter la personne vers le Bureau Régional compétent	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le candidat potentiel est informé clairement des places disponibles	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le candidat potentiel est informé clairement de la procédure d'admission	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ En cas d'impossibilité d'envisager une admission dans le service (critères non remplis), le coordinateur explique clairement les motifs du refus et donne des informations permettant de réorienter la demande	☐	☐	☐	☐	☐	

2.2 ENTRETIEN – RENCONTRE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
☛ Une rencontre est réalisée avec le coordinateur au sein du service mais aussi sur le lieu de vie de la personne afin d'affiner l'analyse de sa demande	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Lors de la rencontre, le coordinateur est attentif à :						
○ prévoir un accueil convivial au sein du service dans une pièce accessible et adaptée ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ prévoir le temps nécessaire pour donner les explications utiles à la bonne compréhension, par la personne, de la philosophie d'un service AVJ ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ recueillir uniquement les informations utiles et nécessaires pour respecter la vie privée de la personne ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ prévoir le temps nécessaire pour l'écoute de la personne	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Le coordinateur prévient formellement la personne de la décision motivée dans des délais figurant dans la procédure d'admission	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ En cas de décision de refus d'admission, la personne est réorientée vers le bureau régional de l'AVIQ	☐	☐	☐	☐	☐	

2.3. L'ENTRÉE DANS LE SERVICE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Lors de la décision d'admission, le coordinateur croise ses informations avec celles du médecin du BR afin d'assurer une complémentarité des regards et une qualité d'intervention	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une information sur les droits et devoirs des usagers est donnée à travers la réalisation de différents supports qui leur sont remis (convention, ROI, charte,...)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces différents documents font l'objet d'un échange entre l'utilisateur et le coordinateur au moment de l'entrée dans le service (consacrer le temps nécessaire à la lecture pour s'assurer que les documents sont bien compris)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur informe l'utilisateur de la nécessité de s'entourer de prestataires extérieurs en fonction de sa situation	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une convention-type est rédigée et signée par les parties	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ En plus de la convention réglementaire, le service veille à individualiser le suivi AVJ sur base des besoins personnels identifiés (ex : aménagements, recours à des aides techniques, types d'actes sollicités)	☐	☐	☐	☐	☐	

2.4. L'ACCUEIL

	SO	TI	TI	S	TS ¹	Commentaires	TS ¹	Commentaires
➔ L'arrivée est préparée afin d'accueillir l'utilisateur dans les meilleures conditions : ○ Les informations qui permettent de lui fournir une assistance de qualité sont partagées en réunion d'équipe dans le respect du droit à la vie privée et des règles relatives au secret professionnel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
○	☐	☐	☐	☐	☐			
○ Le service laisse à l'utilisateur la liberté de transmettre les informations qui lui paraissent essentielles pour son assistance quotidienne	☐	☐	☐	☐	☐			
○ Le service permet à l'utilisateur de transmettre ces informations de la façon qui lui convient : se présenter lui-même en réunion d'équipe, transmettre ces informations par l'intermédiaire du coordinateur ou directement à chaque assistant	☐	☐	☐	☐	☐			
○ Le temps nécessaire est prévu pour informer l'utilisateur concernant le fonctionnement du système d'appel, les procédures mises en place par le service (clé, urgence,...) et le fonctionnement de la domotique	☐	☐	☐	☐	☐			
➔ Les éléments indispensables à partager en équipe afin d'assurer une assistance de qualité à l'utilisateur, avec son accord préalable, sont : ○ Le handicap de l'utilisateur et ses capacités en termes d'autonomie, ses besoins en AVJ et ses modes de communication, le type d'aide technique dont il dispose ;	☐	☐	☐	☐	☐			
○ Les éventuelles directives de l'utilisateur (les coordonnées de ses proches et/ou personne de confiance, médecins) pour les situations d'urgence ;	☐	☐	☐	☐	☐			

○ Tout élément susceptible d'avoir une incidence sur les actes AVJ	☐	☐	☐	☐	☐
☛ Une vigilance particulière est accordée les premières semaines :					
○ aux ressentis de l'utilisateur ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ à sa bonne compréhension du fonctionnement du service (actes AVJ, système d'appel,...)	☐	☐	☐	☐	☐

3. CONVENTION ET RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

3.1. ROI

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Le ROI est formulé dans des termes respectueux des droits de l'homme et dans un esprit de lutte contre la discrimination	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le ROI fournit un maximum de données relatives à l'identification du service permettant à chacun d'accéder aux informations le concernant	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Coordonnées exactes (adresse, coordonnées téléphoniques)	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Numéro d'agrément AVIQ	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Identification du pouvoir subsidiant	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Immatriculation de l'ASBL	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Références réglementaires (CWASS)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le ROI opérationnalise la philosophie et les principes fondamentaux du projet de service	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le ROI insiste sur le respect mutuel entre professionnels et usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le ROI insiste sur le respect de l'autonomie de l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le ROI contient les données relatives à la structure de l'ASBL et à son fonctionnement interne	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Composition et rôle de l'AG	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Composition et rôle de l'Organe d'Administration	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Organigramme	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Direction et désignation du relais de la direction	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Énumération des professionnels et description des rôles de chacun	☐	☐	☐	☐	☐	
○ Organes de concertation et de participation des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le ROI mentionne les actes nécessitant impérativement le recours à des prestataires extérieurs					
○ Actes médicaux, paramédicaux et infirmiers	☐	☐	☐	☐	☐
○ Entretien courant du domicile	☐	☐	☐	☐	☐
○ Achats divers	☐	☐	☐	☐	☐
○ Guidance psychologique ou sociale	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le ROI mentionne clairement l'interdiction de réaliser des actes					
○ Illicites	☐	☐	☐	☐	☐
○ contraires à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme	☐	☐	☐	☐	☐
○ mettant l'utilisateur ou le professionnel en danger	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le ROI mentionne clairement la procédure de traitement des réclamations (médiation interne, recours à l'AVIQ,...)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le ROI expose clairement les engagements indispensables à prendre par l'utilisateur quant					
○ Au respect impératif de la domotique et du système d'appel mis à disposition par l'ASBL ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ Au recours aux aides techniques selon la situation (évalué par le coordinateur et défini dans la convention) ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À l'hygiène du lieu de vie ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À l'hygiène personnelle ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À la gestion des appels lors de la présence d'invités ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À la procédure à respecter pour avoir recours à l'aide des assistants pour un invité en situation de handicap ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À l'usage du GSM lors de la prestation d'actes ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ À la gestion des animaux domestiques ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ ...					
➡ Le ROI expose clairement les engagements indispensables à prendre par les assistants quant	☐	☐	☐	☐	☐

○ Au respect impératif de la domotique et du système d'appel mis à disposition par l'ASBL ;					
○ Au recours aux aides techniques selon la situation (évalué par le coordinateur et défini dans la convention)	☐	☐	☐	☐	☐
○ Aux mesures d'hygiène à respecter avant tout acte	☐	☐	☐	☐	☐
○ À l'interdiction de l'usage d'un GSM privé lors de la prestation d'actes	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le ROI se présente sous la forme d'un livret dynamique	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le ROI mentionne clairement que le service s'engage à accompagner l'utilisateur dans la recherche de solutions concrètes en cas de fin de convention et/ou de réorientation	☐	☐	☐	☐	☐

3.2. CONVENTION

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ La convention réglementaire s'accompagne d'un document définissant précisément les besoins de l'utilisateur et le type d'accompagnement sollicité	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Dans ce document sont mentionnés :						
- Les aménagements et le recours aux aides techniques décidés en concertation entre l'utilisateur et le service						
- Le type d'actes sollicités	☐	☐	☐	☐	☐	
- L'engagement de l'utilisateur de faire réévaluer périodiquement sa situation par un expert dans le but de permettre au service de procéder aux ajustements facilitant sa prise en charge (adéquation de la réponse donnée et respect de la sécurité et de l'intégrité du personnel)						
➡ Ce document mentionne la réévaluation périodique de l'échelle des actes AVJ avec l'utilisateur.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La réévaluation permet d'ouvrir la réflexion et le dialogue en vue de prendre les dispositions nécessaires pour améliorer l'assistance rendue à l'utilisateur et les conditions de travail des professionnels	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ce document mentionne la responsabilité personnelle de l'utilisateur concernant l'entretien de ses équipements	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une concertation préalable a lieu entre le service et l'utilisateur avant d'envisager une éventuelle fin de convention,	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Cette concertation vise à trouver des solutions en cas d'évolution de la situation de l'utilisateur (physique, cognitive, relationnelle, etc.).						
➡ Un document contractuel, annexé à la convention, prévoit clairement cette procédure de concertation conjointe	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ En cas de fin de convention, le service propose un soutien dans la recherche de solutions plus adaptées	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Un document circonstancié reprend les différents éléments ayant conduit à la fin de l'intervention du service

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. MECANISMES DE CONCERTATION INTERNE

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
1. <u>Concertation au sein de l'équipe</u>						
➡ Des réunions d'équipe sont organisées régulièrement en fonction des besoins du service, des demandes formulées par les assistants ou le coordinateur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les décisions prises lors des réunions d'équipe sont actées	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les décisions prises lors des réunions d'équipe sont diffusées	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le mode de diffusion des PV de réunion permet un accès aisé aux informations par le personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
2. <u>Concertation entre usagers</u>						
➡ Si les usagers désirent se réunir, leurs rencontres peuvent être facilitées par la mise à disposition d'un local	☐	☐	☐	☐	☐	
3. <u>Concertation entre les usagers et le service</u>						
➡ Le coordinateur du service se tient à la disposition de l'utilisateur qui souhaite l'interpeller	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La disponibilité et le mode d'accessibilité du coordinateur sont connus des usagers (permanence ?, GSM ?,...)	☐	☐	☐	☐	☐	

5. INTERACTIONS AVEC LES AUTRES SERVICES PRESTATAIRES

➡ Le coordinateur informe l'utilisateur des services prestataires extérieurs auxquels il peut avoir recours	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les services extérieurs sont clairement informés des missions résiduelles d'un service AVJ, de préférence par l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service AVJ assume une responsabilité conjointe à celle de l'utilisateur dans la clarification de ses missions auprès des autres services prestataires	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service AVJ respecte le secret professionnel et la vie privée des usagers par rapport aux autres services prestataires	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le coordinateur soutient et accompagne l'utilisateur qui en fait la demande pour interpeller un prestataire extérieur en cas de manquement	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service respecte le choix de l'utilisateur de ne pas avoir recours à des services prestataires extérieurs dès lors qu'il ne met pas l'organisation du service à mal et ne porte pas préjudice aux autres usagers en faisant supporter la charge de ces tâches aux assistants	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'assistant peut être amené à collaborer avec un prestataire extérieur pour un acte spécifique à la demande de l'utilisateur en tenant compte des possibilités et de la disponibilité (càd pas au détriment des autres usagers)	☐	☐	☐	☐	☐

6. ASPECTS RELATIONNELS

Importance dans un service tel qu'une AVJ de la réciprocité relationnelle :

Toute relation implique à minima deux parties et l'application des règles de politesse, savoir-vivre et savoir-être.

➡ L'assistant met tout en œuvre pour avoir un dialogue constructif avec l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'assistant écoute la demande de l'utilisateur sans exprimer de jugement de valeur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les membres du service veillent à avoir une attitude bienveillante et respectueuse vis-à-vis de l'utilisateur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les membres du service appliquent les règles de politesse et de savoir-être envers chacun.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Si une décision impacte un utilisateur, le coordinateur veille à une communication claire, complète et individualisée auprès de celui-ci	☐	☐	☐	☐	☐

7. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES

	SO	TI	I	S	TS ¹	Commentaires
➡ Si une difficulté apparaît, le coordinateur veille à rechercher une solution avec l'utilisateur et/ou l'assistant et/ou l'équipe	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service privilégie la concertation et la conciliation lorsqu'une réclamation est exprimée	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Si la démarche de conciliation n'aboutit pas, le coordinateur informe l'utilisateur des autres canaux d'introduction de réclamations (CA, AVIQU,...).	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur collabore avec la ou les personne(s) concernée(s) en cas de plainte officielle dans une visée de résolution constructive de la situation	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le personnel bénéficie de formations permettant d'améliorer la qualité de communication avec les usagers et de privilégier un contexte de dialogue	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des journées de réflexion conjointes sont proposées au personnel et aux usagers sur des thématiques permettant d'initier un dialogue	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La procédure de traitement interne des réclamations :	☐	☐	☐	☐	☐	
○ est d'accès facile et bien connue de tous ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ est simple à comprendre ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ est simple à utiliser ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ permet d'assurer la tenue d'une enquête complète et impartiale ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ permet de traiter rapidement les plaintes, dans les délais impartis ;	☐	☐	☐	☐	☐	
○ permet de tenir les réclamants au courant de l'évolution de la situation ;	☐	☐	☐	☐	☐	

○ respecte la confidentialité souhaitée par les personnes ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ permet de résoudre efficacement les problèmes ;	☐	☐	☐	☐	☐
○ permet d'envisager un réajustement des pratiques ;	☐	☐	☐	☐	☐

AXE 2 : Personnel

1 Volume et organisation des prestations du personnel 20

- 1.1 La gestion administrative est rigoureuse **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.2 L'organisation des horaires au sein du service fait l'objet d'une politique claire, connue de tous les travailleurs et établie en concertation 20
- 1.3 Une communication efficiente sur les thématiques en lien avec l'organisation du personnel est assurée au sein du service 22

2 Mouvement du personnel 23

- 2.1 Le service mène une politique qui lui permet de se prémunir contre la perte de savoir, de compétence et d'expérience 23
- 2.2 La possibilité est donnée aux membre du personnel de s'impliquer activement dans la vie du service 24
- 2.3 il existe une culture d'entreprise au sein du service **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.4. Le service mène des actions concrètes visant à améliorer le bien-être des travailleurs 25

3 Qualifications 27

- 3.1 Les qualifications du personnel sont adaptées 27
- 3.2 Le service met en place une procédure d'évaluation des travailleurs 27
- 3.3 Le service procède à des enquêtes de satisfaction auprès de ses travailleurs **Erreur ! Signet non défini.**

4 Recrutement 28

- 4.1 Le service établit un organigramme complet et évolutif 28
- 4.2 Le service met en place une procédure de recrutement 29
- 4.3 Le service met en place une procédure d'accueil du personnel 30

5 Formation continuée 32

- 5.1 Le service propose une politique de formation continuée 32

1 VOLUME ET ORGANISATION DES PRESTATIONS DU PERSONNEL

1.1 L'ORGANISATION DES HORAIRES AU SEIN DU SERVICE FAIT L'OBJET D'UNE POLITIQUE CLAIRE, CONNUE DE TOUS LES TRAVAILLEURS ET ÉTABLIE EN CONCERTATION

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➡ Les horaires des travailleurs sont établis suffisamment à l'avance (en référence à la législation)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ L'organisation des horaires tient compte des contraintes réglementaires	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La possibilité est donnée aux travailleurs de se voir aménager leurs horaires en cas de nécessité	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Il existe une procédure pour l'organisation des changements d'horaire	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Toutes les informations sur les aménagements de fin de carrière sont données aux travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une réflexion est menée sur l'affectation des membres du personnel en fonction de leur âge (CCT 104)	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Une réflexion est menée sur l'affectation des membres du personnel en fonction de leur état de santé	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service est vigilant à apporter son aide concernant toute démarche de réorientation professionnelle	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Une procédure est organisée au sein du service pour épauler le personnel de nuit en cas de problème	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le type d'horaire (jour, nuit, WE) du travailleur reste stable dans le temps (pas trop de changement dans le rythme des membres du personnel)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les travailleurs connaissent les règles générales d'application en cette matière dans leur service	☐	☐	☐	☐	☐

1.2 UNE COMMUNICATION EFFICIENTE SUR L'ORGANISATION DU PERSONNEL EST ASSURÉE AU SEIN DU SERVICE

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➡ Les usagers sont informés en temps réel du nombre d'assistants présents dans le service	☐	☐	☐	☐		
➡ Le personnel a la possibilité de s'exprimer sur ses conditions de travail, notamment lors des réunions d'équipe	☐	☐	☐	☐		
➡ Le personnel qui assure les nuits participe aux réunions d'équipe	☐	☐	☐	☐		
➡ S'il y a une équipe de nuit, des réunions spécifiques sont organisées pour elle	☐	☐	☐	☐		
➡ Le personnel est impliqué dans la réflexion sur le fonctionnement du service	☐	☐	☐	☐		
➡ Le service établit un dialogue constructif avec les divers organes de concertation (CPPT, CE, délégation syndicale,...) en présence	☐	☐	☐	☐		
➡ Les informations sont systématiquement transmises entre les équipes de jour et de nuit	☐	☐	☐	☐		
➡ Il existe un support à la communication (cahier de communication, PV de réunions, ...)	☐	☐	☐	☐		

2 MOUVEMENT DU PERSONNEL

Le service mène une politique qui lui permet de se prémunir contre la perte de savoir, de compétence et d'expérience.

Les mouvements du personnel n'ont pas d'effets négatifs sur les usagers ou n'occasionnent pas une pénibilité accrue pour ceux qui restent ou ne causent pas des sous-effectifs temporaires ou durables.

2.1 LE SERVICE MÈNE UNE POLITIQUE QUI LUI PERMET DE SE PRÉMUNIR CONTRE LA PERTE DE SAVOIR, DE COMPÉTENCE ET D'EXPÉRIENCE

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➡ Il existe un guide de bon fonctionnement (vade-mecum) propre au service, reprenant les tâches réalisées par les travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ce guide est mis à jour régulièrement	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ce guide est réalisé en concertation avec les usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ce guide est réalisé en concertation avec les professionnels	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un écolage est organisé et formalisé pour l'accueil des nouveaux travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	

☛ Un écolage est organisé et formalisé pour l'accueil des stagiaires et étudiants

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☛ L'écolage est réalisé par un membre du personnel expérimenté

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☛ Une farde reprenant l'ensemble des informations concernant le travail est remise à chaque travailleur

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.2 LA POSSIBILITÉ EST DONNÉE AUX MEMBRE DU PERSONNEL DE S'IMPLIQUER ACTIVEMENT DANS LA VIE DU SERVICE, DANS UNE OPTIQUE DE BONNE CULTURE D'ENTREPRISE

☛ L'équipe reste stable au fil des années

TI I S TS¹ SO

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☛ Des initiatives sont prises afin de conserver le dynamisme (supervisions, formations, réunions d'équipe)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☛ La possibilité est donnée aux membres du personnel d'échanger leurs pratiques avec des collègues du secteur (via des tables-rondes interservices, etc.).

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☛ Une réunion de l'ensemble des membres du personnel est organisée régulièrement dans le but de les informer sur l'évolution de leur

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

environnement de travail (évolutions organisationnelles propres au service, évolution des pratiques du secteur, du cadre législatif).

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Les équipes sont impliquées dans l'élaboration d'un guide de bon fonctionnement du service (reprenant des lieux d'attention dans le cadre des prestations, des critères de qualité : respect, etc.) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➡ Les équipes sont impliquées dans la rédaction du rapport d'activités | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➡ Il est donné aux membres du personnel l'opportunité de se réunir lors de rassemblements informels (repas de fin d'année, BBQ annuel,...) de manière à partager, à fédérer | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

2.3 2.4. LE SERVICE MÈNE DES ACTIONS CONCRÈTES VISANT À AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES TRAVAILLEURS

- | | TI | I | S | TS ¹ | SO |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➡ Les résultats des enquêtes d'évaluation de la charge psycho-sociale sont analysés | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➡ Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'un plan de remédiation et de suivi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➡ Il existe la possibilité de s'adresser au sein du service à une personne de confiance | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➡ La personne de confiance est connue de l'ensemble des travailleurs (ex : inscription dans le règlement de travail, communication à ce sujet,...) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

➡ Le coordinateur se consulte avec les travailleurs lors de la désignation de la
(ou des) personne(s) de confiance

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3 QUALIFICATIONS

Des profils de fonctions sont définis pour chaque poste ou pour chaque catégorie de postes en annexe de l'AGW.

3.1 LES QUALIFICATIONS DU PERSONNEL SONT ADAPTÉES

	TI	I	S	TS ¹	SO
➡ Les fonctions occupées par les membres du personnel correspondent à leurs qualifications	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les qualifications du personnel sont adaptées au projet du service	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service veille à mettre à la disposition des travailleurs des formations leur permettant d'obtenir les compétences nécessaires pour répondre aux demandes spécifiques des usagers	☐	☐	☐	☐	☐

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

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➡ L'outil d'évaluation utilisé est reconnu et validé par l'ensemble des membres du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ L'entretien d'évaluation met en avant les aspects positifs du travail du membre du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'entretien d'évaluation pointe les aspects à améliorer du travail du membre du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le résultat des évaluations fait l'objet d'un suivi	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'évaluation s'opère dans un climat de confiance	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les besoins en formation sont systématiquement abordés lors de l'entretien d'évaluation	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Dans le cadre de cette évaluation, un volet est consacré à une analyse de satisfaction du travailleur vis-à-vis du travail et de l'organisation du service	☐	☐	☐	☐	☐

4 RECRUTEMENT

4.1 LE SERVICE ÉTABLIT UN ORGANIGRAMME COMPLET ET ACTUALISÉ

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
--	----	---	---	-----------------	----	--------------

➔ Un organigramme clair et précis est établi par le service	☐	☐	☐	☐	☐
➔ Cet organigramme est complet	☐	☐	☐	☐	☐
➔ Le cas échéant, l'organigramme est remis à jour	☐	☐	☐	☐	☐
➔ L'organigramme est à la disposition de l'ensemble des travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐
➔ L'organigramme est à la disposition de l'ensemble des usagers	☐	☐	☐	☐	☐
➔ Des descriptions de fonction sont établies	☐	☐	☐	☐	☐
➔ Les descriptions de fonctions sont mises à jour en fonction de l'évolution des besoins des usagers et de l'organisation du service	☐	☐	☐	☐	☐
➔ Les descriptions de fonction sont connues de tous	☐	☐	☐	☐	☐

4.2 LE SERVICE MET EN PLACE UNE PROCÉDURE DE RECRUTEMENT

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➔ Les travailleurs doivent fournir lors de l'engagement un extrait de casier judiciaire	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Pour chaque recrutement le service dispose d'une description de fonction (compétences exigées, tâches, etc.) en rapport avec le poste vacant	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Dans la mesure du possible, les recrutements ne se font pas dans l'urgence (anticipation des départs, constitution d'une réserve de recrutement, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les entretiens de recrutement se font en présence du coordinateur et d'au minimum une autre personne (décision collégiale)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Suivant le poste à pouvoir, il est intéressant d'avoir recours à l'écrit et/ou à l'oral lors du recrutement	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Il existe une possibilité de mobilité interne	☐	☐	☐	☐	☐

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

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➡ Les travailleurs sont tenus de fournir, sur base régulière (ex renouvellement d'agrément) un extrait de casier judiciaire réactualisé	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Les travailleurs sont informés de l'arrivée d'un nouveau membre au sein de l'équipe	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Tout nouveau travailleur est accueilli et accompagné par un membre du personnel (réfèrent, N+1,.....)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Des entretiens réguliers sont menés entre le travailleur et son réfèrent	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Chaque nouveau travailleur reçoit un exemplaire de l'organigramme lors de son arrivée dans le service	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Un guide reprenant les informations pratiques essentielles est remis à tout nouveau travailleur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Ce guide fait l'objet d'une actualisation régulière.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le nouvel engagé commence par un horaire de jour avant d'effectuer sa première nuit	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le nouvel engagé n'effectue pas sa première nuit seul	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les travailleurs sont informés de l'arrivée d'un nouveau membre au sein de l'équipe	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les travailleurs sont tenus de fournir, sur base régulière (ex renouvellement d'agrément) un extrait de casier judiciaire réactualisé	☐	☐	☐	☐	☐

5 FORMATION CONTINUÉE

Le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur 2 années. Ce plan détermine les objectifs poursuivis. Il décrit les liens entre l'environnement global du service, la dynamique du projet médico-socio-pédagogique et le développement des compétences du personnel. Il définit les critères, modalités et périodicité d'évaluation de ces trois aspects.

- Aborder le sujet des compétences (évaluation et développement : aspects laissés de côté dans la catégorie relative aux qualifications)

5.1 LE SERVICE PROPOSE UNE POLITIQUE DE FORMATION CONTINUÉE

	TI	I	S	TS ¹	SO	Commentaires
➔ Le catalogue des formations proposées par l'Agence est distribué	☐	☐	☐	☐	☐	
➔ Le contenu de ce catalogue fait l'objet d'une discussion avec le personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➔ Les besoins en formation sont identifiés à partir des besoins exprimés par les travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	
➔ Les besoins en formation sont identifiés par rapport à l'orientation souhaitée par l'organisation générale du service	☐	☐	☐	☐	☐	
➔ Mise en place d'une « Charte de formation » reprenant les conditions générales dans lesquelles les formations sont organisées : modalités pratiques, valorisation des heures, engagement des parties,...	☐	☐	☐	☐	☐	
➔ Le plan de formation est écrit en concertation avec les travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le plan de formation est accessible à tous	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les participants aux formations partagent leur expérience avec leurs collègues	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Une dynamique de formation existe au sein même du service (étude de cas, supervision, temps de réflexion)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Lors de changements importants dans la carrière du travailleur, il lui est donné la possibilité de se former en conséquence	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Dans l'organisation du travail, les professionnels ont la possibilité de s'accorder des temps d'écriture, de réflexion par rapport à leurs pratiques professionnelles	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service fait appel à un intervenant extérieur pour l'organisation de supervisions d'équipe	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Une bibliothèque regroupant actes de colloques, notes diverses est mise en place	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le travailleur a la possibilité de formuler des demandes de formation lorsqu'il en ressent le besoin	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les demandes de formation sont évaluées en fonction des contraintes organisationnelles et budgétaires du service	☐	☐	☐	☐	☐

➡ Le service veille à créer un climat propice (motivant, etc.) à la participation de tous les membres du personnel à des formations internes et externes.

☐☐☐☐☐

➡ Le coordinateur veille à se former de manière continue (législation, ...).

☐☐☐☐☐

AXE 3 : Organisation et fonctionnement

1 POUVOIRS ORGANISATEUR ET AUTONOMIE DE GESTION 38

- 1.1 La mission, la vision et les valeurs de l'asbl sont clairement exprimées. 38
- 1.2 La mission, la vision et les valeurs de l'asbl sont réévaluées régulièrement 39
- 1.3 La répartition des rôles, missions et responsabilité entre l'AG, le CA et la direction est très clairement définie 39
- 1.4 La répartition des rôles, missions et responsabilité entre l'AG, le CA et la direction est équilibrée **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.5 L'échange d'information entre ces instances (ag-ca et direction) est transparent et dynamique 40
- 1.6 Les nouveaux membres et administrateurs sont clairement informés de leurs missions 42
- 1.7 Le ca évalue son propre fonctionnement 44

2 GESTION JOURNALIÈRE ET COORDINATION45

- 2.1 La gestion journalière et l'organisation sont centrées autour de la qualité de l'accompagnement (en fonction des besoins, des désirs et des aptitudes) des personnes 45
- 2.2 La gestion journalière et l'organisation sont efficaces et efficientes 46
- 2.3 la transmission des informations est efficace et efficiente 47
- 2.4. L'organisation est orientée vers la promotion de la bienveillance (bientraitance) 49

3 PROJET DE SERVICE51

- 3.1 Le projet de service (et son évaluation) fait l'objet d'une concertation dynamique et cohérente 51
- 3.2 Le projet de service est un outil dynamique qui se fonde sur un état des lieux (« diagnostic ») avec des préconisations à échéance 52
- 3.3 Le projet de service est construit conjointement 52
- 3.4 La structure fait connaître aux intervenants, aux personnes et aux proches, les orientations et les valeurs de l'organisme gestionnaire (projet associatif, charte, valeurs, modèles de référence, ...) 53
- 3.5 Le projet de service est continuellement présent dans l'organisation et la vie de la structure 54
- 3.6 Le projet de service s'inscrit dans une démarche d'adaptation permanente aux droits, aux besoins et attentes des personnes 54
- 3.7 Le projet de service contient différentes informations 55

4 INFORMATION ET IMPLICATION DU PERSONNEL ..57

- 4.1 L'ensemble du personnel est accueilli et informé 57
- 4.2 Une multiplicité des regards est envisagée sur les interventions 58

5 ADAPTATION ET ADEQUATION DES ACTIVITÉS59

- 5.1 Le service développe des activités qui correspondent à son domaine d'intervention légitime (agrément) 59
- 5.2 Les activités sont adaptées aux besoins du type de population que le service est destiné à accompagner **Erreur ! Signet non défini.**
- 5.3 Les interventions sont personnalisées en fonction des besoins, aptitudes et aspirations des personnes **Erreur ! Signet non défini.**
- 5.4 L'élaboration des activités est envisagée comme un des supports de développement des compétences individuelles et collectives **Erreur ! Signet non défini.**
- 5.5 Les activités sont structurées et adaptées **Erreur ! Signet non défini.**
- 5.6 Le registre des activités (support identifiable) assure une traçabilité des données liées aux activités organisées autour de la personne **Erreur ! Signet non défini.**
- 5.7 Des activités permettent aux personnes en situation de handicap de s'intégrer dans la vie citoyenne (emploi, activités citoyennes, participation aux tâches de la vie en communauté, ...) **Erreur ! Signet non défini.**

6 santé et sécurité60

- 6.1 La direction s'assure que les normes légales en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène des bâtiments soient respectées (CPPT) 60
- 6.2 La direction met en place les dispositifs de sécurité adaptés aux besoins de protection des personnes et des biens **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.3 Des démarches de prévention et de dépistage sont menées en fonction du public accueilli **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.4 Le service met en place un suivi de santé adapté pour chaque personne accueillie **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.5 La personne accueillie dispose de son indépendance et de sa liberté de choix **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.6 Tout le personnel adhère aux directives et procédures comprenant : la sécurité des soins, la gestion des médicaments, l'utilisation de la contrainte physique et/ou la mise à l'écart, le dispositif concernant l'intimité et les soins personnels 61
- 6.7 Un dispositif concernant le recours à des mesures exceptionnelles d'isolement et/ou de contention est mis en place au sein de la structure **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.8 La vie affective, relationnelle et sexuelle des personnes en situation de handicap est une liberté fondamentale qui doit être respectée **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.9 Un travail est mené afin de permettre à la personne en situation de handicap de vivre pleinement son droit relatif à la vie affective, relationnelle et sexuelle **Erreur ! Signet non défini.**
- 6.10 Le respect de l'intimité des personnes est un souci permanent 62

6.11 Un dispositif concernant la gestion des incidents est mis en place au sein de la structure 63

7 PARTENARIATS AVEC L'EXTERIEUR.....65

Aspects normatifs : voir lien

.....
Erreur ! Signet non défini.

7.1 Le service s'inscrit dans son environnement social 65

7.2 Le service mène des actions locales afin de favoriser l'accessibilité, sous toutes ses formes, à l'environnement extérieur pour les personnes 66

7.3 Selon le souhait de la personne, les partenaires extérieurs sont impliqués dans le projet individuel Erreur ! Signet non défini.

7.4 Le service favorise la participation de la personne a la vie sociale, économique et citoyenne de son environnement Erreur ! Signet non défini.

8 TRANSFORMATIONS.....Erreur ! Signet non défini.

Aspects normatifs : voir lien

.....
Erreur ! Signet non défini.

8.1 Le service est ouvert à une adaptation de son type de prise en charge 67

9 MECANISMES D'AUTO EVALUATION ET D'EVALUATION DE LA QUALITE 68

Aspects normatifs : voir lien

.....
Erreur ! Signet non défini.

9.1 Le processus d'évaluation est défini, formalisé et connu de tous 68

9.2 Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service 69

6 POUVOIR ORGANISATEUR ET AUTONOMIE DE GESTION

6.1 La mission, la vision et les valeurs de l'asbl sont clairement exprimées.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Elles sont diffusées auprès de l'ensemble du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Elles sont diffusées auprès de l'ensemble des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Elles sont diffusées auprès des partenaires du secteur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Il existe des procédures de diffusion de ces informations	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des supports adaptés de transmission de l'information sont mis en place	☐	☐	☐	☐	☐	

6.2 La mission, la vision et les valeurs de l'asbl sont réévaluées régulièrement

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Des procédures d'évaluation sont définies	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des procédures d'évaluation sont appliquées	☐	☐	☐	☐	☐	

6.3 La répartition des rôles, missions et responsabilités entre l'AG, le CA et la direction est très clairement définie

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Un règlement d'ordre intérieur qui complète les dispositions statutaires est disponible	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA veille à ce que l'AG comporte plusieurs membres qui ne sont pas administrateurs	☐	☐	☐	☐	☐	

6.4 L'échange d'information entre ces instances (AG-CA et direction) est transparent et dynamique

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ La direction est invitée aux réunions du CA afin d'y apporter les informations dont elle dispose qui sont utiles dans les prises de décision des administrateurs	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un rapport de gestion comportant toute information utile de la direction vers le CA est établi	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un rapport de gestion comportant toute information utile du CA vers l'AG est établi	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les documents préparatoires aux réunions sont complets	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les documents préparatoires sont transmis dans un délai suffisant avant les réunions, au plus tard 15 jours avant les réunions	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le délai de convocation est suffisant pour assurer une présence maximale (la loi impose 15 jours minimum)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction est informée des décisions du CA et de l'AG	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Lors des délibérations, il est tenu compte des avis formulés par les participants ayant voix consultative	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La fréquence des contacts entre la direction et le CA (ou son représentant) est adaptée en fonction des besoins du service	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les questions traitées entre la direction et le CA portent sur l'ensemble des dimensions institutionnelles	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le Président communique au CA les résultats des évaluations, des auto-évaluations et des plaintes dont le service fait l'objet.	☐	☐	☐	☐	☐

6.5 Les nouveaux membres et administrateurs sont clairement informés de leurs missions

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Ils sont informés de leurs responsabilités	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un dossier d'information (statuts, ROI, projet de service, comptes annuels sur 3 exercices, organigramme, assurances...) est systématiquement remis aux membres	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un renouvellement régulier des instances est encouragé	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des limites aux mandats (durée, nombre de renouvellements, nombre d'administrateurs min et max, renouvellement du poste de Président, condamnations incompatibles avec la fonction, ...) sont prévues de manière précise dans les statuts	☐	☐	☐	☐	☐	

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le ROI ou les statuts prévoient une procédure en cas de situation de conflits d'intérêt	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les administrateurs se préparent aux CA/AG	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les administrateurs préparent les missions qui leur ont été confiées par le CA	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les administrateurs assurent une présence maximale au CA	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA adopte un fonctionnement collégial qui encourage la culture de la délibération	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les administrateurs souscrivent à des normes éthiques élevées traduites éventuellement dans une charte	☐	☐	☐	☐	☐	

6.6 Le CA évalue son propre fonctionnement

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le CA évalue les différentes fonctions exercées	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA évalue son propre fonctionnement	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA fait appel à un auditeur extérieur pour son évaluation	☐	☐	☐	☐	☐	

7 GESTION JOURNALIÈRE ET COORDINATION

7.1 La gestion journalière et l'organisation sont centrées autour de la qualité de l'accompagnement (en fonction des besoins, des désirs et des aptitudes) des personnes

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ La direction dispose d'outils de gestion des RH (ex. un organigramme et des fiches de fonction...)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces outils sont accessibles au personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces outils sont adaptés au personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces outils sont accessibles à l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces outils sont adaptés à l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service est organisé de telle sorte qu'il soutient la participation active des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ La direction favorise le partenariat entre les usagers, les proches et les professionnels	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les partenaires communiquent en confiance	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction est attentive aux nouveaux besoins formulés par l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction est attentive aux nouveaux besoins des usagers constatés par le personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction soutient l'utilisateur dans la recherche de solutions	☐	☐	☐	☐	☐

7.2 La gestion journalière et l'organisation sont efficaces et efficientes

	TI	I	S	TS	SO
➡ Elles sont en cohérence avec le projet de service	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les personnes responsables de la gestion journalière et/ou de la coordination se réunissent à un rythme prédéfini, au moins une fois par an	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La fréquence de ces réunions est revue à la hausse en cas de besoin.	☐	☐	☐	☐	☐

➡ La direction veille à ce que les décisions prises soient suivies d'effets

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7.3 La transmission des informations est efficace et efficiente

➡ Les canaux de communication sont définis

TI	I	S	TS	SO
☐	☐	☐	☐	☐

➡ Les canaux de communication sont connus de tous

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Les canaux de communication sont évalués

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Une procédure de validation des écrits professionnels (PV de réunion, folder, carnet de liaison, ...) existe

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Les activités, réunions et rendez-vous de chaque professionnel sont consignés par écrit (planning, agenda, ...)

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Une politique de communication adéquate est mise en place en fonction des circonstances (incidents, ...)

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Les situations d'urgence ou les priorités bénéficient d'un support de diffusion approprié

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

➡ Des temps d'information et d'échange associant l'ensemble des professionnels et la direction sont organisés, notamment lors de décisions et de changements importants	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Chaque réunion fait l'objet d'un ordre du jour diffusé dans un délai permettant à chacun de la préparer	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu diffusé avant la réunion suivante	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service met en place un dispositif qui permet à chacun d'accuser réception du compte-rendu	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les panneaux d'affichage sont placés dans des lieux de passage ou dans des lieux occupés par les personnes concernées	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les panneaux d'affichage sont à jour	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les informations y sont classées et repérables (ex. code couleur...)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les organes et leur rôle (CE, CPPT, délégation syndicale, groupes de travail,...) sont connus de l'ensemble des parties prenantes	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'information est respectueuse du droit des personnes et de la déontologie (charte de déontologie, secret partagé, secret médical, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction établit les règles de confidentialité	☐	☐	☐	☐	☐

➡ La direction fait appliquer les règles de confidentialité	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction s'assure que les politiques, les procédures et les pratiques soient régulièrement mises à jour à la lumière de l'évolution de la législation	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles et transmises aux membres du personnel concernés	☐	☐	☐	☐	☐

7.4 L'organisation est orientée vers la promotion de la bienveillance (bientraitance)

	TI	I	S	TS	SO
➡ Le CA insufflé des valeurs qui visent à promouvoir la bienveillance au sein de l'organisation	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La ligne hiérarchique est attentive au climat relationnel au sein de la structure	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction reste vigilante à la qualité des relations interpersonnelles	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les conflits pouvant survenir sont régulés afin de sauvegarder un climat serein au sein de l'organisation	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La direction met en place des procédures pour favoriser les bons flux de communication	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Une politique RH bienveillante est menée au sein du service (reconnaissance des ressources professionnelles, mise en valeur	☐	☐	☐	☐	☐

des compétences spécifiques, prise en compte du risque d'usure professionnelle,...).

➡ Des espaces d'expression permettent aux parties de déposer leurs réflexions, préoccupations et interrogations de façon libre et confidentielle

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8 PROJET DE SERVICE

8.1 Le projet de service (et son évaluation) fait l'objet d'une concertation dynamique et cohérente

	TI	I	S	TS	SO
➡ La rédaction du projet de service fait l'objet d'une concertation dynamique et cohérente par rapport au plan stratégique de l'établissement (plan défini par le CA)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La rédaction du projet de service fait l'objet d'une concertation dynamique et cohérente par rapport aux besoins et desiderata des usagers	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Son évaluation fait l'objet d'une concertation dynamique et cohérente par rapport au plan stratégique de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les objectifs du projet de service sont opérationnels	☐	☐	☐	☐	☐

8.2 Le projet de service est un outil dynamique qui se fonde sur un état des lieux avec des objectifs temporels

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Les buts à atteindre sont définis dans le temps	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service est utilisé comme instrument de travail	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service est construit en tenant compte du réseau	☐	☐	☐	☐	☐	

8.3 Le projet de service est construit conjointement

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le projet de service est construit avec l'implication de l'équipe	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service est construit en tenant compte du réseau	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service est actualisé de manière régulière	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ L'actualisation du projet de service s'inspire du rapport d'activités annuel	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le projet de service reflète la cohérence des articulations entre les différents projets de la structure (valeurs, plan stratégique...).	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service est validé par le pouvoir organisateur	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service fait l'objet d'un avis consultatif des représentants syndicaux	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service fait l'objet d'un avis consultatif des usagers	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les avis consultatifs sont formalisés par un écrit	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service est validé collectivement	☐	☐	☐	☐	☐

8.4 Le service fait connaître aux intervenants, aux usagers et aux proches, les orientations et les valeurs du PO (projet associatif, charte, valeurs, modèles de référence, ...)

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le projet de service (ex : livret d'accueil) est fourni aux membres du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le projet de service est fourni aux personnes en situation de handicap

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8.5 Le projet de service est continuellement présent dans l'organisation et la vie de la structure

➡ Tous les acteurs s'approprient le projet de service

TI I S TS SO

Commentaires

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8.6 Le projet de service s'inscrit dans une démarche éthique d'adaptation permanente aux droits, aux besoins et attentes des usagers

➡ Les droits et devoirs des personnes sont précisés dans le projet de service

TI I S TS SO

Commentaires

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

➡ Le service s'inscrit dans une réflexion éthique à travers son projet

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

➡ Le projet de service est établi en tenant compte des évaluations antérieures

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

➡ Le projet de service adapte au maximum son offre à des publics spécifiques	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les réponses aux besoins sont suffisamment souples et personnalisées	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Un comité de pilotage est mis en place	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une méthode d'évaluation est prévue	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service tient compte du vieillissement des personnes en situation de handicap	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Il tient compte de l'évolution du handicap						

8.7 Le projet de service contient différentes informations

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le projet de service mentionne sa raison d'être (ses spécificités, points forts, philosophie de travail, valeurs, identification du service)	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service mentionne le pouvoir organisateur	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le projet de service mentionne la situation géographique (carte, mobilité, communication,)	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le projet de service mentionne le cadre réglementaire	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne l'agrément	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne la mise en place de projets destinés à répondre à des besoins spécifiques	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne la procédure d'admission	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne la culture de la bientraitance	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne la prévention de la maltraitance	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne les objectifs à atteindre (plan stratégique, contrat d'objectifs, ...)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le projet de service mentionne la démarche qualité du service	☐	☐	☐	☐	☐

9 INFORMATION ET IMPLICATION DU PERSONNEL

9.1 L'ensemble du personnel est accueilli et informé

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le service met en place des procédures d'accueil à destination de l'ensemble du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service met en place des procédures d'information à destination de l'ensemble du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une procédure d'accueil est formalisée	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La procédure d'accueil prévoit la présentation de tout nouveau travailleur (y compris les bénévoles, les étudiants et intérimaires) aux usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des outils de diffusion (papier, électronique, site intranet...) permettent l'information continue et méthodique des membres du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les membres du personnel sont associés à la rédaction de ces outils	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les membres du personnel disposent d'une information utile, pertinente et actualisée nécessaire à la qualité de l'accompagnement de la personne en situation de handicap	☐	☐	☐	☐	☐	

- ➡ Les nouvelles dispositions législatives font l'objet d'informations si nécessaire auprès de l'ensemble du personnel

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9.2 Une multiplicité de regards est envisagée sur les interventions

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le coordinateur s'interroge sur les pratiques internes	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Pour ce faire, il tient compte de l'avis des travailleurs	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Pour ce faire, il tient compte de l'avis des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Pour ce faire, il tient compte de l'avis des stagiaires, intérimaires, bénévoles, étudiants...	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Pour ce faire, il tient compte de l'avis des partenaires du réseau	☐	☐	☐	☐	☐	

10 ADAPTATION ET ADEQUATION DES ACTIVITÉS

10.1 Le service développe des prestations qui correspondent à son domaine d'intervention légitime (agrément)

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Il complète son offre de service en collaborant avec d'autres partenaires ou en orientant vers d'autres prestataires de service	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les prestations sont en phase avec le projet de service	☐	☐	☐	☐	☐	

11 SANTÉ ET SÉCURITÉ

11.1 La direction s'assure que les normes légales en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène des bâtiments du service soient respectées (CPPT)

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Des procédures de contrôle sont mises en place	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des procédures d'analyse de risque sont mises en place	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des procédures de prévention sont mises en place	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces procédures incluent des séances d'information du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des procédures d'urgence sont définies	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces procédures sont actualisées	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des visites de conformité sont sollicitées régulièrement	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Des exercices de manipulation des dispositifs de sécurité (extincteurs, ...) sont organisés pour le personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Des exercices d'évacuation sont organisés pour le personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Des exercices d'évacuation sont organisés pour les usagers	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Ces procédures sont actualisées	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le coordinateur sensibilise l'utilisateur à offrir un environnement propice au bon déroulement des prestations	☐	☐	☐	☐	☐

11.2 Tout le personnel adhère aux directives et procédures comprenant : la sécurité, la gestion des médicaments, l'intimité et les soins personnels

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Tout le personnel est sensibilisé à la question de la sécurité lors de l'accomplissement des actes AVJ	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Tout le personnel est sensibilisé à la question de la gestion des médicaments	☐	☐	☐	☐	☐	

☛ Tout le personnel est sensibilisé à la question de l'intimité	☐	☐	☐	☐	☐
☛ Tout le personnel est formé en matière de sécurité lors de la réalisation des actes AVJ	☐	☐	☐	☐	☐
☛ En respectant les souhaits de l'utilisateur concernant la confidentialité, le coordinateur favorise la bonne communication entre les professionnels de la santé	☐	☐	☐	☐	☐
☛ La coordination et la cohérence des soins de santé sont évaluées	☐	☐	☐	☐	☐

11.3 Le respect de l'intimité des personnes est un souci permanent

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
☛ Cette thématique fait l'objet d'une réflexion continue en équipe	☐	☐	☐	☐	☐	
☛ Des modalités pratiques (protection du regard des autres lors des actes intimes...) sont mises en place	☐	☐	☐	☐	☐	

11.4 UN DISPOSITIF CONCERNANT LA GESTION DES INCIDENTS EST MIS EN PLACE AU SEIN DU SERVICE

Différentes définitions concernant la notion d'incident sont élaborées.

-« Un événement pris séparément ne sera pas obligatoirement évocateur de maltraitance, mais son association ou sa répétition, dans un contexte de vulnérabilité, permettra d'évoquer la maltraitance. » Editions Bouchard-Mathieux : signalement des situations à risques de maltraitance.

-« Événement indésirable : situation qui s'écarte de procédures ou de résultats escomptés dans une situation habituelle et qui est ou qui serait potentiellement source de dommages. Il existe plusieurs types d'événements indésirables : dysfonctionnement (non-conformité, anomalie, défaut) ; incident ; événement sentinelle : précurseur ; presque accident ; accident. » Editions Bouchard-Mathieux : signalement des situations à risques de maltraitance.

La notion d'incident est propre à chaque service en fonction de la population spécifique accueillie. Ces propositions de définitions ont pour objectif d'être un éventuel soutien aux équipes, quant à la définition qu'elles retiendront de l'incident.

Il est également important de définir le terme « abus » qui est, selon le Conseil de l'Europe : « tout acte, ou omission, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement, ou qui visent délibérément à l'exploiter. »

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le service formalise un processus de gestion des incidents	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les incidents sont notifiés dans un registre	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le processus est connu de l'utilisateur	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Le processus est connu du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le processus est utilisé par le personnel	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le registre permet de décrire objectivement l'incident	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le registre permet de décrire le contexte dans lequel l'incident est apparu	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le registre permet de décrire les suites données par les professionnels à l'incident	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les suites sont pensées en termes constructifs	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le registre permet de recueillir les réactions des interlocuteurs concernés (usagers et professionnels)	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service utilise le registre afin de dégager de nouvelles pistes de travail	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service analyse la fréquence et le type d'incidents périodiquement et au moins une fois par an	☐	☐	☐	☐	☐

➡ Le registre est un outil dynamique qui évolue et s'enrichit	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'exploitation des données permet la gestion de chaque incident de façon individuelle	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'exploitation des données récoltées permet le traitement statistique de celles-ci en vue de réajustements à l'échelon du service	☐	☐	☐	☐	☐

12 PARTENARIATS AVEC L'EXTERIEUR

12.1 Le service s'inscrit dans son environnement social

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le projet de service liste les atouts ou freins de son environnement	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service identifie les ressources du réseau (services spécifiques et généraux) mobilisables pour chaque usager	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces ressources sont répertoriées par l'ensemble du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Ces ressources sont répertoriées par les usagers	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Ces ressources sont présentées de manière adaptées dans un support actualisé	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service développe sa visibilité	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service favorise l'ouverture en mettant ses moyens à disposition des partenaires extérieurs (exemple : locaux, équipement, compétences, ...).	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le service participe aux actions menées par ces partenaires.	☐	☐	☐	☐	☐

12.2 Le service favorise des actions locales afin d'améliorer l'accessibilité, sous toutes ses formes, DES USAGERS à l'environnement extérieur

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le service prend des initiatives visant l'accessibilité sociale des usagers en collaboration avec ces derniers.	☐	☐	☐	☐	☐	

13 EVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICE

13.1 Le service est ouvert à une adaptation de son offre de service

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le service est ouvert à une adaptation de son offre de service en fonction de l'évolution de la population accueillie.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service évalue régulièrement l'adéquation entre son offre de service et les besoins des usagers	☐	☐	☐	☐	☐	

14 MECANISMES D'AUTO-EVALUATION ET D'EVALUATION DE LA QUALITE

14.1 Le processus d'évaluation est défini, formalisé et connu de tous

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ La démarche d'évaluation et ses enjeux sont impulsés par la ligne hiérarchique	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ L'outil d'évaluation est choisi en collaboration avec le personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le service désigne un référent (interne ou externe).	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La conclusion de l'évaluation est rédigée	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Une communication sur le processus d'évaluation est réalisée.	☐	☐	☐	☐	☐	

14.2 Le processus d'évaluation aborde l'ensemble des domaines liés à l'activité du service

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ L'ensemble des domaines à évaluer est identifié.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ils sont priorisés en fonction de la nécessité du service.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le processus d'évaluation aborde les domaines suivants :	☐	☐	☐	☐	☐	
- la personne en situation de handicap (remettre cases et insérer les items suivants dans les exemples, en tirets) : - infrastructure - personnel - l'organisation/fonctionnement - l'accueil des usagers - l'accueil du personnel - relation avec les proches						

AXE 4 : Bonne gouvernance

1 INTRODUCTION : CONCEPT DE BONNE GOUVERNANCE..... 71

2 RÔLES – CONTRÔLE - POUVOIRS 72

La description des rôles et de l'articulation des différents organes du service AVJ vise à organiser leurs interactions, le contrôle ainsi qu'une répartition équilibrée des pouvoirs. 72

3 COMPETENCES 74

4 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLEE GENERALE. 77

La composition du CA est équilibrée et diversifiée et cadre avec la spécificité de l'organisation. Ses membres sont désignés par l'assemblée générale en raison de leur engagement, leur compétence et leur profil, suivant une procédure. 77

5 TRAVAIL DU CA 79

Le CA prépare, prend et assure le suivi de ses décisions en travaillant de manière collégiale. 79

6 ADMINISTRATEURS (RÔLE INTERNE) 81

Tout en faisant partie du même organe collégial, chaque administrateur a un rôle actif et complémentaire à jouer dans le CA. 81

7 ADMINISTRATEURS (RÔLE eXTERNE) 82

Les administrateurs sont intègres et impliqués, ils travaillent à l'objet social de l'asbl. 82

8 DESCRIPTION DE FONCTION : COORDINATEUR AVJ 83

8.1 LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE 84

8.2 LA GESTION DU PERSONNEL 85

8.3 LA GESTION FINANCIÈRE 86

8.4 L'APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR ... ET AUTRES Erreur ! Signet non défini.

8.5 LA REPRÉSENTATION DU SERVICE DANS SES RELATIONS AVEC LE RÉSEAU Erreur ! Signet non défini.

9 DESCRIPTION DE FONCTION : ASSISTANT AVJ Erreur ! Signet non défini.

1 INTRODUCTION : CONCEPT DE BONNE GOUVERNANCE

Pour réaliser ses missions, le service AVJ s'engage à respecter les législations (asbl, AGW sur les services AVJ,...) en vigueur ainsi que les règles de Bonne Gouvernance, synthétisées au travers des recommandations suivantes ».

2 ROLES – CONTRÔLE – RESPONSABILITES

LA DESCRIPTION DES RÔLES ET DE L'ARTICULATION DES DIFFÉRENTS ORGANES DU SERVICE AVJ VISE À ORGANISER LEURS INTERACTIONS, LE CONTRÔLE AINSI QU'UNE RÉPARTITION DES RESPONSABILITES.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Un organigramme clair du service AVJ est établi.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La répartition des responsabilités est formellement définie	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des mécanismes de contrôle et de vérification permettent de vérifier l'application réelle des recommandations reprises ci-dessous.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Des procédures permettent de prévenir et de régler les conflits d'intérêts ou situations d'incompatibilité.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ L'AG, le CA, la direction, le personnel et les bénévoles éventuels ont des rôles et des tâches bien répartis et délimités.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ces aspects sont précisés dans un ROI.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Il n'y a pas de cumul entre différentes fonctions .	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ L'AG exerce un contrôle effectif sur le CA.	☐	☐	☐	☐	☐	

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➔ Un administrateur ne cumule pas sa fonction avec celle de responsable de la gestion journalière ¹ du service AVJ. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➔ Aucune relation commerciale n'existe entre les membres, administrateurs ou salariés, et l'ASBL. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ➔ Le coordinateur est invité à toutes les réunions du CA. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

¹ **Responsable de la gestion journalière** : Terme courant désignant la personne qui est chargée du fonctionnement quotidien de l'association. Ses compétences lui sont attribuées par le biais d'une délégation de pouvoir bien circonscrite ou par le biais d'une nomination en tant qu'organe de la gestion journalière. Dans un service agréé par l'AViQ, cette personne n'est pas administrateur ou membre et peut être désignée individuellement, soit ensemble avec d'autres.

3 COMPETENCES

	TI	I	S	TS	SO
➡ Les compétences ² et responsabilités de chaque organe du service AVJ sont définies avec précision et communiquées à toutes les personnes concernées.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA jouit de toutes les compétences décisionnelles et du pouvoir de représentation.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA ne jouit pas des compétences dévolues à l'AG par la loi ou les statuts ("compétence résiduaire").	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Certaines compétences sont déléguées, en fonction de la phase de développement, de la taille, des moyens disponibles.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les organes exercent chacun un rôle spécifique défini avec précision dans les statuts et le ROI, en vue d'une réalisation optimale des buts du service.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'AG vérifie et évalue la manière dont le but statuaire est mis en œuvre par le CA.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'AG vérifie et évalue la manière dont la mission est mise en œuvre par le CA.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'AG vérifie et évalue la manière dont la vision est mise en œuvre par le CA.	☐	☐	☐	☐	☐

² **Compétence** : Terme juridique qui renvoie au droit dont dispose une personne ou un organe de prendre une décision qui lie la personne morale.

➡ L'AG approuve le budget et les comptes annuels et vote la décharge des administrateurs.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA définit clairement les lignes stratégiques en vue d'atteindre le but de manière optimale.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA contrôle l'exécution opérationnelle faite par le coordinateur selon des modalités constructives et respectueuses.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le coordinateur se charge de la réalisation opérationnelle du but statuaire selon les lignes stratégiques tracées par le CA et l'informe régulièrement.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La répartition des tâches entre les administrateurs et le coordinateur est sans équivoque.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ S'il délègue ses pouvoirs ³ , le CA le formule de manière précise.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Une formulation écrite est conservée en précisant d'éventuelles restrictions quantitatives ou qualitatives ; le cas échéant, les compétences sont mises à jour et complétées.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les compétences liées à certaines fonctions sont communiquées au moment de l'entrée en fonction.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La distinction entre les compétences consultatives, décisionnelles et/ou représentatives est sans équivoque.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les tiers sont dûment informés de la nature des compétences déléguées.	☐	☐	☐	☐	☐

³ **Délégations de pouvoirs** : technique par le biais de laquelle un mandant délègue sa compétence à un mandataire. Afin d'éviter une situation imprécise, la compétence déléguée est souvent limitée de manière quantitative et/ou de manière qualitative. La délégation de pouvoir peut être prévue dans les statuts, le ROI, les procès-verbaux, un contrat de travail, une procuration, ...

➡ Le CA délègue certains pouvoirs à un ou plusieurs mandataires, administrateurs (administrateur-délégué ⁴), qui font office de personnes ressources pour le coordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA respecte l'interdiction de déléguer l'intégralité de ses compétences.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA s'abstient d'interférer dans la sphère de compétence déléguée au coordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Un coordinateur est désigné par agrément de service AVJ.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La gestion journalière ⁵ englobe toutes les compétences indispensables pour le fonctionnement quotidien du service AVJ.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le coordinateur est informé par le CA des limites de la délégation qui lui est accordée, des responsabilités qui lui sont confiées et de la déontologie qu'il lui reviendra de respecter.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA partage la responsabilité finale de l'exercice de la compétence qu'il a déléguée.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA se fait assister, si nécessaire, par des comités et instances spécifiques, en fonction de la phase de développement, de la taille, des moyens disponibles.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La préparation générale et le suivi de la mise en œuvre des décisions peuvent être confiés à un bureau ⁶ .	☐	☐	☐	☐	☐

⁴ **Administrateur-délégué** : Terme usuel qui sert à désigner l'administrateur à qui le CA délègue un large faisceau de compétences. Parfois ce mandat correspond à une délégation de gestion journalière.

⁵ **Gestion journalière** : Terme usuel désignant la compétence de l'organe d'administration journalière, en ce qui concerne la compétence dans le cadre de la gestion d'affaires qui nécessitent un suivi journalier et qui - prenant en considération leur importance réduite et leur absence d'urgence - ne nécessitent pas l'intervention du conseil d'administration. La gestion journalière sera différente d'une association à l'autre et dépendra de (l'ampleur) son activité.

⁶ **Bureau** : Groupe constitué de certains administrateurs qui préparent les réunions du conseil d'administration et qui veillent au suivi des décisions de ce dernier.

- ☞ La préparation de certaines décisions spécifiques est confiée, si nécessaire, à des comités spéciaux dotés d'une compétence consultative et de proposition. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

LA COMPOSITION DU CA EST ÉQUILIBRÉE ET DIVERSIFIÉE ET CADRE AVEC LA SPÉCIFICITÉ DE L'ORGANISATION. SES MEMBRES SONT DÉSIGNÉS PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EN RAISON DE LEUR ENGAGEMENT, LEUR COMPÉTENCE ET LEUR PROFIL, SUIVANT UNE PROCÉDURE.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
☞ La composition du CA respecte le Décret mixité du Gouvernement wallon.	☐	☐	☐	☐	☐	
☞ La composition du CA respecte l'arrêté du Gouvernement Wallon relatif à l'organisation des services AVJ.	☐	☐	☐	☐	☐	
☞ La composition du CA est diversifiée, en raison de :						
- l'implication	☐	☐	☐	☐	☐	
- la compétence	☐	☐	☐	☐	☐	
- le profil	☐	☐	☐	☐	☐	
☞ Elle est en adéquation avec la spécificité de l'organisation.	☐	☐	☐	☐	☐	
☞ Ses membres sont désignés par l'AG.	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ Les membres du CA ont des compétences qui sont complémentaires.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les membres sont rééligibles, au plus tard tous les quatre ans.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA s'entoure de forces vives susceptibles d'assurer un rôle d'administrateur en cas de besoin.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les administrateurs sont désignés selon des critères de profil.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les administrateurs sont désignés par des critères de compétences.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA établit un profil pour les fonctions spécifiques (trésorier, secrétaire, etc.) en tenant compte :	☐	☐	☐	☐	☐
- de l'activité	☐	☐	☐	☐	☐
- de la complémentarité des compétences	☐	☐	☐	☐	☐
- de la diversité	☐	☐	☐	☐	☐
- d'une approbation de manière collégiale.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La nomination des administrateurs revient exclusivement à l'AG, selon la loi en vigueur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La révocation des administrateurs revient exclusivement à l'AG, selon la loi en vigueur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ La durée du mandat d'administrateur est définie dans les statuts.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le CA initie et accompagne les nouveaux administrateurs.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Un dossier d'information de base est remis aux nouveaux membres.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les membres sont informés de leurs responsabilités selon la loi en vigueur.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'administrateur est informé de la charte développée au sein du CA.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ L'administrateur adhère à la charte développée au sein du CA.	☐	☐	☐	☐	☐

- ➡ L'ASBL propose des formations pour encourager le développement des compétences nécessaires à la fonction d'administrateur.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5 TRAVAIL DU CA

LE CA PRÉPARE, PREND ET ASSURE LE SUIVI DE SES DÉCISIONS EN TRAVAILLANT DE MANIÈRE COLLÉGIALE.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le CA se réunit au complet de manière régulière.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA établit un planning des dates de réunion.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA se réunit au moins quatre fois sur l'année.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA évalue son propre fonctionnement en matière de :	☐	☐	☐	☐		
- bonne gouvernance					☐	
- efficience						
- etc.						
➡ Le président convoque les administrateurs suffisamment tôt afin de préparer la réunion.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les administrateurs préparent les réunions.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le président fixe l'ordre du jour.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le président prépare le contenu avec le coordinateur, responsable de la gestion journalière.	☐	☐	☐	☐	☐	

➡ La délibération et les décisions au CA sont collégiales.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le président dirige les débats sans les orienter par son point de vue personnel.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Un compte rendu est rédigé après la réunion.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu est complet.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu mentionne les personnes présentes.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu mentionne les décisions qui ont été prises après débat.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu mentionne les suivis.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Les administrateurs assurent une présence maximale aux réunions.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu est envoyé aux différents administrateurs	☐	☐	☐	☐	☐
➡ Le compte rendu est approuvé à la réunion suivante.	☐	☐	☐	☐	☐
➡ En cas de désaccord avec le contenu du compte-rendu, les remarques sont consignées dans le compte-rendu suivant.	☐	☐	☐	☐	☐

6 ADMINISTRATEURS (RÔLE INTERNE)

TOUT EN FAISANT PARTIE DU MÊME ORGANE COLLÉGIAL, CHAQUE ADMINISTRATEUR A UN RÔLE ACTIF ET COMPLÉMENTAIRE À JOUER DANS LE CA.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Aucun avantage ou privilège n'est accordé à un administrateur, même s'il est usager du service.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur s'implique activement au sein du CA.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur détient, à titre personnel, une partie de la responsabilité collégiale.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur connaît les règles de fonctionnement de l'asbl et les différents organes qui la constituent.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur respecte la confidentialité des informations échangées et du contenu des délibérations.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur respecte le devoir de réserve émis par les professionnels (secret professionnel selon la législation en vigueur).	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur qui est en désaccord avec le point de vue majoritaire formule expressément ses réserves et ses motifs et les fait acter, le cas échéant.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur est solidaire de l'ensemble des décisions votées par le CA.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Chaque administrateur reçoit, au début de son mandat, une information claire sur sa responsabilité et la couverture éventuelle de celle-ci par une police d'assurance souscrite par l'asbl.	☐	☐	☐	☐	☐	

7 ADMINISTRATEURS (RÔLE EXTERNE)

LES ADMINISTRATEURS SONT INTÈGRES ET IMPLIQUÉS, ILS TRAVAILLENT À L'OBJET SOCIAL DE L'ASBL.

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ L'asbl et les administrateurs veillent à la clarté de leurs attentes et engagements respectifs.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Les statuts de l'asbl contiennent des dispositions claires pour régler les conflits d'intérêt.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Lorsqu'un administrateur est confronté à un conflit d'intérêt :	☐	☐	☐	☐	☐	
- il le signale aux autres administrateurs avant que le CA n'aborde ce point de l'ordre du jour ;	☐	☐	☐	☐	☐	
- il quitte la réunion pendant que ce point est débattu ;	☐	☐	☐	☐	☐	
- il s'abstient de voter sur la question qui le concerne.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA prévoit un code de bonne conduite.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Ce code de bonne conduite contient des indications claires quant aux :	☐	☐	☐	☐	☐	
- règles d'éthique ;	☐	☐	☐	☐	☐	
- procédures de dénonciation en cas de fraude.	☐	☐	☐	☐	☐	
- modalités de remboursement des frais par l'asbl ;	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA veille au respect du code de bonne conduite.	☐	☐	☐	☐	☐	

8 DESCRIPTION DE FONCTION : COORDINATEUR AVJ

Réglementation AVJ : article 749 §1^{er} 2° de l'AGW

- « ... être dirigé par un coordinateur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, en vertu d'une délégation de pouvoirs écrite du PO et sous la responsabilité de celui-ci, la gestion journalière du service, en ce qui concerne au minimum :
 - a) la mise en œuvre du programme d'aide à la vie journalière ;
 - b) la gestion du personnel ;
 - c) la gestion financière ;
 - d) l'application des réglementations en vigueur ;
 - e) la représentation du service dans ses relations avec l'AVIQ ; »
- « ... assurer en permanence la direction effective du service, s'il n'est pas présent, un **membre du personnel** délégué à cet effet doit être en mesure de prendre les dispositions ... »

8.1 LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le coordinateur se charge concrètement de la réalisation du but statutaire selon les lignes stratégiques tracées par le conseil d'administration.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur appuie son action sur une vision partagée avec le CA des valeurs, de la mission et de la stratégie de l'ASBL.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur bénéficie d'une marge de manœuvre suffisante pour exercer sa fonction dans la mise en œuvre du programme, sans interférence du CA.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur informe régulièrement le conseil d'administration sur la réalisation opérationnelle.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La répartition des tâches entre le CA et le coordinateur est claire et sans équivoque.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur est clairement informé des limites de sa délégation de pouvoirs.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur est clairement informé des responsabilités qui lui sont confiées.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur est clairement informé de la déontologie à respecter.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA conserve la responsabilité finale de l'exercice de la compétence qu'il a déléguée.	☐	☐	☐	☐	☐	

8.2 LA GESTION DU PERSONNEL

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le coordinateur a un mandat clair du CA lui donnant la possibilité d'organiser au mieux les activités du service, autonomie de gestion.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le CA n'interfère pas dans la gestion du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur se charge du recrutement du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur se charge de l'engagement du personnel.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur respecte l'engagement d'au minimum 0.8 ETP assistant AVJ conformément à la législation en vigueur.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur organise les horaires pour avoir le nombre suffisant d'assistants pour répondre aux demandes des usagers.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur organise les remplacements pour maintenir l'effectif suffisant.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur se charge du licenciement du personnel	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur informe le CA en 99 temps utile en cas d'engagement ou de licenciement	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur inculque la philosophie AVJ aux assistants.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur fait respecter la philosophie AVJ.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur organise la direction effective du service pendant son absence.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur est l'intermédiaire entre le secrétariat social et le service.	☐	☐	☐	☐	☐	

8.3 LA GESTION FINANCIÈRE

	TI	I	S	TS	SO	Commentaires
➡ Le mandat du coordinateur définit clairement son autonomie quant à la gestion financière.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le budget est un indicateur objectif des limites de l'autonomie financière du coordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur dispose d'une autonomie suffisante pour répondre aux besoins journaliers du service sans passer par le CA.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La gestion journalière englobe toutes les compétences indispensables pour le fonctionnement quotidien du service.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur organise et contrôle la gestion (interface salaires, facturations, comptabilité, secrétariat social, informatique, ...).	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ La gestion journalière englobe les questions à la fois urgentes et mineures.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur informe régulièrement le CA sur la santé financière du service.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur présente au CA une situation comptable au minimum tous les trimestres.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur organise les analyses financières et comptables utiles.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur contrôle la trésorerie et tient la caisse du service.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Le coordinateur prépare avec le CA le budget de l'année suivante.	☐	☐	☐	☐	☐	
➡ Il émet des propositions en fonction des objectifs programmés.	☐	☐	☐	☐	☐	