

## GROUPE DE TRAVAIL RPT

DU GROUPEMENT DES SERVICES D'ACTION ET D'AIDE  
SOCIALES DES CANTONS ROMANDS, DE BERNE ET DU  
TESSIN (GRAS)



# CRITERES DE QUALITE REQUIS POUR LES INSTITUTIONS SOCIALES LATINES

au sens des art. 3 et 4 LIPPI



photographie : J. Laurent

**valables pour l'hébergement,  
les ateliers et les centres de jour**

**validé par la CLASS, le 3 février 2014**

| Domaines                                   | Critères   |
|--|--|
| <b>1. GESTION</b>                          |  |
| <b>1.1 Forme juridique et organisation</b> | Les tâches, les responsabilités et les compétences sont documentées et clairement partagées entre les divers organes du support juridique et ceux de la direction.   |
| <b>1.2 Dispositions légales</b>            | 1.2.1 Les dispositions légales (lois, directives, réglementations, etc.) régissant l'activité de l'établissement sont :<br>- respectées par la direction et les collaborateurs-trices,<br>- réunies dans un dossier à disposition du personnel.  |
|  | 1.2.2 Le concept de protection des données règle :<br>- l'accès aux données personnelles des bénéficiaires <sup>1</sup> par des tiers <sup>2</sup> ,<br>- les droits et les autorisations de consulter,<br>- la sécurité des données.  |
| <b>1.3 Lignes directrices</b>              | Les lignes directrices décrivent :<br>- la mission,<br>- les publics cibles,<br>- les objectifs,<br>- l'offre de prestations,<br>- les valeurs et attitudes envers les bénéficiaires, les collaborateurs-trices et la société,<br>- le, les modèle-s de référence fondant la prise en charge.  |
| <b>1.4 Concept d'accompagnement</b>        | Le concept :<br>- décrit le niveau opérationnel et précise ainsi la manière dont les lignes directrices trouvent une application concrète dans la pratique professionnelle,<br>- est établi conformément aux droits fondamentaux,<br>- précise les modèles de référence, intégrant l'état des connaissances socio-éducatives et médicales dans les domaines concernés. |
| <b>1.5 Droits et devoirs</b>               | 1.5.1 Une réglementation transparente, conforme aux dispositions légales fédérales et cantonales, définit :<br>- les droits et devoirs des bénéficiaires et des tiers ainsi que des collaborateurs-trices bénévoles,<br>- la manière dont ils sont informés de ces dispositions,<br>- leur forme de participation.   |
|  | 1.5.2 Le droit à l'autodétermination des bénéficiaires est défini conformément à la législation.   |
|  | 1.5.3 En atelier :<br>- les travailleurs-euses disposent d'un contrat de travail,<br>- le système de rémunération est transparent,<br>- la détermination du salaire s'effectue selon les mêmes principes dans toute l'institution.   |

<sup>1</sup> Bénéficiaires : Résidents-es, travailleurs-euses en ateliers, personnes fréquentant un centre de jour

<sup>2</sup> Tiers : Familles, représentants-es légaux-les, proches, collaborateurs directement concernés

|  |  |
|--|--|
|  | <p>1.5.4 La satisfaction des bénéficiaires est évaluée.<br/>Les modalités de cette évaluation (contexte, domaines, périodicité, proposition d'amélioration), ainsi que l'outil adopté, sont définis.</p> <p>1.5.5 Les mesures de contrainte et de restriction de la liberté individuelle respectent les lois et directives en vigueur.</p> <p>1.5.6 La gestion des conflits fait l'objet d'un concept.<br/>Les procédures de médiation et de plainte internes sont à disposition des bénéficiaires et des tiers.<br/>Les références des instances de médiation et de plainte externes sont communiquées.</p> <p>1.5.7 Les représentants légaux et les proches sont impliqués dans les processus de décision.</p> |
| <b>1.6 Collaboration et communication externe et interne</b> | <p>Un concept de collaboration et de communication interne et externe définit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la finalité,</li> <li>- les modalités,</li> <li>- les acteurs-trices concernés-es,</li> <li>- la périodicité,</li> <li>- la communication dans les situations de crise.</li> </ul>  |
| <b>1.7 Gestion des comportements à risque</b>                | <p>Une procédure de gestion des comportements à risques potentiels des bénéficiaires, inhérents à leur problématique, règle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les mesures de prévention,</li> <li>- les modalités d'intervention et de communication en cas de passage à l'acte.</li> </ul>   |
| <b>1.8 Analyse des risques financiers et non financiers</b>  | <p>Des procédures d'analyse permettent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'identifier les risques financiers ou non financiers,</li> <li>- d'en définir leurs causes,</li> <li>- d'en évaluer les conséquences éventuelles,</li> <li>- de mettre en place des mesures de prévention et d'intervention,</li> <li>- d'en définir les responsabilités en vue d'une amélioration.</li> </ul>   |
| <b>1.9 Gestion de la qualité</b>                             | <p>Un système reconnu de management de la qualité peut être mis en place conformément aux exigences cantonales.</p>  |
| <b>1.10 Documenta-tion</b>                                   | <p>1.10.1 Tous les processus de gestion, de supports ou relatifs aux prestations font l'objet d'une documentation analysée périodiquement.</p>   |
|  | <p>1.10.2 Tous les documents sont à disposition des personnes concernées et de l'autorité de surveillance.</p>   |

| <b>2. SUPPORT</b>                      |   |
|--|---|
| <b>2.1 Politique du personnel</b>      | 2.1.1 La politique du personnel est formalisée par : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un règlement du personnel</li> <li>- les documents y relatifs qui intègrent notamment les conditions d'engagement et de licenciement.</li> </ul>  |
|  | 2.1.2 L'existence d'un contrat de travail et d'un règlement précisant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le système de rémunération,</li> <li>- Les conditions d'accès à la formation (de base, continue) et au perfectionnement,</li> <li>- le système d'évaluation,</li> <li>- les règles relatives au respect du secret professionnel, du devoir de discrétion et des principes de l'éthique professionnelle,</li> <li>- les mesures de protection des bénéficiaires et du personnel face à des comportements inadéquats.</li> </ul> |
|  | 2.1.3 La liste des pièces requises pour s'assurer de la probité du collaborateur-trice ou du postulant-e.   |
|  | 2.1.4 Les directives relatives à la sécurité au travail.  |
| <b>2.2 Descriptif de fonction</b>      | 2.2.1 Le descriptif de fonction comprend : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le profil d'exigences et les compétences requises des postes,</li> <li>- les définitions des tâches et des responsabilités,</li> <li>- la question de la suppléance.</li> </ul>   |
| <b>2.3 Financement et comptabilité</b> | 2.3.1 La gestion financière respecte les lois et les directives en matière de financement et de subvention.   |
|  | 2.3.2 Un système de gestion et d'information permet, à intervalles réguliers, de donner une situation sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la comptabilité,</li> <li>- le suivi budgétaire,</li> <li>- le budget de trésorerie,</li> <li>- le suivi des débiteurs et des investissements.</li> </ul>  |
|  | 2.3.3 Une comptabilité analytique est tenue selon les exigences cantonales.   |
|  | 2.3.4 Un organisme agréé et indépendant de l'institution, de l'atelier et du centre de jour révisé les comptes.   |
| <b>2.4 Infrastructures et matériel</b> | 2.4.1 Les dispositions cantonales en matière de construction sont respectées.   |
|  | 2.4.2 L'infrastructure est adaptée aux besoins des publics cibles.  |
|  | 2.4.3 Des directives existent concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'hygiène,</li> <li>- la propreté,</li> <li>- l'élimination des déchets,</li> <li>- l'entretien de l'infrastructure et des installations techniques.</li> </ul>   |
|  | 2.4.4 Une planification des investissements est établie pour la préservation et le remplacement du mobilier et de l'immeuble.   |

| <b>3. PRESTATIONS</b>                                       |  |
|---|--|
| <b>3.1 Offre de prestations</b>                             | 3.1.1. L'offre de prestations est décrite de manière circonstanciée.   |
|   | 3.1.2. Elle répond aux besoins communautaires et individuels des bénéficiaires.  |
| <b>3.2 Admission</b>  | 3.2.1 La procédure d'admission est décrite et inclut :<br>- les critères d'admission et de non-admission,<br>- les informations sociales, médicales, pénales et administratives nécessaires.       |
|   | 3.2.2 Les bénéficiaires et les tiers sont informés du processus d'admission.   |
| <b>3.3 Projet d'accompagnement</b>                          | 3.3.1 Un projet d'accompagnement individuel est établi et se réfère aux prestations suivantes :<br>- socio-éducatives,<br>- travail / Formation,<br>- soins / Santé / Prévention,<br>- hôtelières. |
|   | 3.3.2 Le projet est établi avec le bénéficiaire, les proches et les représentants légaux.  |
|   | 3.3.3 Le projet définit les objectifs et les critères d'évaluation objectivables y relatifs.   |
|   | 3.3.4 Il est évalué à intervalle défini, ad minima une fois par année  |
| <b>3.4 Sortie Transfert Interruption de prise en charge</b> | 3.4.1 Les procédures de sortie, transfert et d'interruption de prise en charge sont décrites. Elles règlent les modalités et critères y relatifs.  |
|   | 3.4.2 Les bénéficiaires et les tiers sont informés :<br>- des procédures et critères susmentionnés,<br>- des sorties, transfert et/ou d'interruption de prise en charge.                           |

GT-GRAS-RPT/4 avril 2014