

# 1. Contrôle du secteur de l'accueil, hébergement et accompagnement des personnes en difficultés sociales

## Préambule

La direction de l'Action sociale agréée et subventionne les institutions suivantes :

- les maisons d'accueil ;
- les maisons de vie communautaire ;
- les abris de nuit.

Elle agréée également des maisons d'hébergement de type familial.

Ces établissements accueillent et hébergent des personnes caractérisées par une **fragilité psycho-sociale ou matérielle** et qui se trouvent dans l'**incapacité de vivre de manière autonome**. Sont également accueillis les enfants qui les accompagnent. On attribue également à ces établissements une mission de **réinsertion sociale pour ces personnes fragilisées**.

Source site DGO5

Le contrôle de chaque service agréé requiert une inspection au minimum tous les deux ans.

La législation concernant l'accueil, hébergement et accompagnement des personnes en difficultés sociales :

- Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 66 à 117).
- Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé (art. 69 à 132, Annexes 4 à 14).

Le code réglementaire prévoit :

- les modalités d'octroi ou de retrait d'agrément,
- les modalités de calcul des subventions octroyées,
- les diverses procédures de contrôle et de reddition de comptes de la part des organismes agréés. L'arrêté en organise l'application et la praticabilité.

Source site DGO5

Le contrôle porte sur :

- les statuts ;
- le personnel ;
- le fonctionnement, y compris l'accompagnement social ;
- les normes de bâtiment.

Dispositions transversales :

- Décret mixité
- En cas de plainte

# **Dispositions relatives aux maisons d'accueil**

## **Les statuts**

Quelles sont les dernières modifications statutaires ? Y a-t-il un changement dans le conseil d'administration ? S'il s'agit d'une ASBL, celle-ci respecte-elle le décret Mixité ?

## **Le personnel**

L'inspection vérifie :

- la liste actualisée du personnel dédié à chaque mission (articles 94 à 99) à la date d'inspection, ainsi que la liste du personnel relevant d'autres subsides ou employés sur fonds propres (date d'entrée/sortie et type de contrat) ;
- les diplômes et contrats du/des travailleurs du cadre du personnel subventionné, non renseignés à l'Administration.

L'inspection demande les formations suivies et à suivre du personnel (et demande à voir les attestations de suivi).

Elle prend également note des heures de présence du personnel dans l'institution et des moyens mis en place par celle-ci en cas d'accueil d'urgence.

L'objectif est d'avoir une photographie la plus complète possible sur le fonctionnement du service.

## **Le fonctionnement de service**

Cette partie porte sur les points suivants :

- le taux d'occupation ;
- le projet d'accompagnement collectif ;
- l'accompagnement social et les actions spécifiques ;
- le règlement d'ordre intérieur ;
- les conventions ;
- les registres ;
- le conseil des hébergés ;
- la participation financière.

A ce niveau, l'inspection s'assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d'offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

## ***Le taux d'occupation***

L'Inspection demande le nombre de résidents à la date de l'inspection ainsi que le taux d'occupation des deux années précédant l'inspection : le nombre de nuitées totales, de nuitées agréées, de nuitées sous dérogation et de nuitées des enfants.

Le calcul du taux d'occupation se fait de la manière suivante : nombre de nuitées agréées annuel / nombre de lits subventionnés \* 365.

L'Inspection peut contrôler les nuitées dans le registre de présence des hébergés.

## ***Le projet d'accompagnement collectif***

L'Inspection vérifie si le projet est conforme au modèle prescrit. Il doit être mis à jour tous les quatre ans. Les conventions sont-elles annexées ?

Le projet d'accompagnement collectif comprend trois blocs : une présentation générale, l'émergence de nouvelles problématiques et l'avis du personnel, des bénévoles et du Conseil des hébergés.

La présentation générale décrit la maison, les caractéristiques du projet (public cible, activités spécifiques), les ressources logistiques et humaines, l'accueil et la prise en charge, les conditions de séjour pour les hébergés, le conseil des hébergés, la sortie et les modalités d'évaluation du projet.

L'inspection demande quelles sont les conditions d'entrée, comment se passe l'accueil.

## ***L'accompagnement social et les actions spécifiques***

L'Inspection examine des dossiers individuels ou familiaux qui doivent comprendre les documents suivants rédigés dans le délai prévu réglementairement : anamnèse, projet d'accompagnement individuel, rapport social après 6 mois d'hébergement, demande de dérogation. Elle analyse plusieurs situations afin d'évaluer l'accompagnement social prodigué par l'institution.

Le projet d'accompagnement individualisé reprend les démarches à réaliser au niveau administratif, financier, social, tant pour l'hébergé que pour le personnel ou les intervenants extérieurs.

La dérogation comprend une brève analyse du travail réalisé par la maison ainsi que les objectifs à poursuivre pendant la période de dérogation.

L'Inspection s'informe des actions développées par l'institution dans le cadre de leurs missions spécifiques : accompagnement pédagogique des enfants (article 95 du Code réglementaire), accompagnement psycho-social des enfants de moins de trois ans (article 96 du Code réglementaire), accueil des femmes victimes de violences conjugales (article 97 du Code réglementaire), accueil d'urgence (article 98 du Code réglementaire) et suivi post-hébergement (article 99 du Code réglementaire).

## ***Le règlement d'ordre intérieur***

L'Inspection vérifie si le règlement d'ordre intérieur est conforme à ce qui est prévu par la réglementation et la date de la dernière mise à jour.

Le règlement d'ordre intérieur définit les droits et les devoirs des hébergés, du directeur et du pouvoir organisateur. Il mentionne notamment le respect des règles de vie en communauté pour les hébergés, une brève description des modalités de la vie journalière, le respect de la

vie privée des hébergés, de leur intimité et ce qui est mis en place pour permettre l'exercice de droits fondamentaux (droit de garde, visite de parents, etc.), les modalités de mise en œuvre et d'animation du conseil des hébergés, l'énumération des obligations du responsable de la maison dans le cadre de la participation financière, de la consultation du dossier des hébergés, de la liberté de participation au conseil des hébergés et à des ateliers formatifs ou occupationnels.

Il doit être affiché dans un lieu accessible aux hébergés. Un exemplaire doit leur être remis à leur arrivée.

### ***Les conventions***

L'institution doit disposer de conventions en matière d'accompagnement social, financier et administratif des hébergés ainsi que de conventions avec des services actifs en matière psychologique ou médicale. Sont-elles régulièrement mises à jour ?

L'Inspection demande la liste des partenaires conventionnés ou non de l'institution, qui lui permettent de réaliser un travail en réseau au bénéfice des hébergés.

### ***Les registres des demandes non rencontrées et des départs à l'initiative de la maison***

L'inspection consulte le registre des demandes non rencontrées et celui des départs à l'initiative de la maison. Quelles sont les raisons des départs ? Comment sont orientées les personnes ?

### ***Le Conseil des hébergés***

L'Inspection analyse le contenu des PV et la régularité des réunions du Conseil des hébergés.

### ***La participation financière***

L'inspection prend note du prix demandé à l'hébergé. L'institution propose-t-elle le gîte et le couvert ou uniquement le gîte ? L'hébergé est-il informé de sa situation financière au moins une fois par semaine ? Comment se présentent les factures ?

L'inspection analyse, au départ du registre de présence, plusieurs factures et gestions budgétaires.

L'annexe 11 est vérifiée. En cas de rectification de l'annexe 11, celle-ci doit être appliquée le mois suivant la notification de la visite d'inspection.

### **Les normes de bâtiment**

L'institution doit disposer d'une attestation incendie l'autorisant à accueillir le public. L'attestation doit être conforme au modèle prescrit. Si l'attestation n'indique pas de période de fin de validité, l'attestation est considérée valable pour une période maximum de quatre ans.

L'Inspection visite l'ensemble des locaux afin de vérifier les normes de salubrité, les conditions d'hygiène. Cela permet de vérifier également l'encadrement des hébergés.

Les normes de bâtiment prévoient que la structure d'hébergement doit être salubre et régulièrement entretenue et sans humidité. La température est de minimum 18 C°. La

structure dispose d'un éclairage et d'une aération suffisante. Les hébergés ont accès à de l'eau potable à volonté. Les locaux où séjournent les enfants sont non-fumeurs. La literie est constamment tenue en bon état de propreté et la trousse de secours est disponible.

Les sanitaires sont correctement aérés. Il faut compter 1 WC / 10 hébergés, 1 bain ou douche / 12 hébergés et 1 lavabo eau chaude et froide / 4 hébergés, accessible à tous. Les sanitaires sont distincts si les hommes et femmes sont non apparentés.

Les chambres contiennent des éléments de séparation s'il s'agit d'une chambre collective. Il faut compter un espace de min 60 cm entre 2 lits adultes et de min 80 cm entre 1 lit adulte et 1 lit enfant ou 2 lits enfants. Si la chambre dispose de lits superposés, ceux-ci sont max. 2 niveaux, et ne conviennent pas aux enfants de moins de 7 ans, il faut prévoir un espace de min 1,2 m.

La superficie par personne est de 4 m<sup>2</sup> ou 3 m<sup>2</sup> si ce sont des lits superposés.

La chambre contient au minimum 1 lit / pers et une penderie / personne non apparentée.

Les animaux (s'ils sont acceptés dans le règlement d'ordre intérieur) ne sont pas admis dans la cuisine, salle à manger et les locaux de soins.

Si l'institution héberge des enfants, elle doit prévoir un espace spécialement adapté à leurs besoins dans l'équipement d'un commun. Pour les enfants de moins de 3 ans, l'espace doit être spécialement équipé.

A partir de 10 enfants, l'institution doit prévoir un local pour activités (qui peut être à l'extérieur du lieu d'hébergement). Les locaux doivent être sous la responsabilité d'un ou plusieurs membre(s) du personnel.

La salle de séjour est séparée des autres locaux.

# **Dispositions relatives aux maisons de vie communautaire**

## **Les statuts**

Quelles sont les dernières modifications statutaires ? Y a-t-il un changement dans le conseil d'administration ? S'il s'agit d'une ASBL, celle-ci respecte-elle le décret Mixité ?

## **Le personnel**

L'inspection vérifie :

- la liste actualisée du personnel dédié à la maison de vie communautaire à la date d'inspection, ainsi que la liste du personnel relevant d'autres subsides ou employés sur fonds propres (date d'entrée et type de contrat) ;
- les diplômes et contrats du/des travailleurs du cadre du personnel subventionné, non renseignés à l'Administration.

L'Inspection demande les formations suivies et à suivre du personnel (et demande à voir les attestations de suivi).

Elle prend également note des heures de présence du personnel dans l'institution et des moyens mis en place par celle-ci en cas d'accueil d'urgence.

L'objectif est d'avoir une photographie la plus complète possible sur le fonctionnement du service.

## **Le fonctionnement de service**

Cette partie porte sur les points suivants :

- le taux d'occupation ;
- le projet d'accompagnement collectif ;
- l'accompagnement social ;
- le règlement d'ordre intérieur ;
- les conventions ;
- les registres ;
- le conseil des hébergés ;
- la participation financière.

A ce niveau, l'Inspection s'assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d'offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

## ***Le taux d'occupation***

L'Inspection demande le nombre de résidents à la date de l'inspection ainsi que le taux d'occupation des deux années précédant l'inspection via le nombre de nuitées totales.

Le calcul du taux d'occupation se fait de la manière suivante : nombre de nuitées agréées annuel / nombre de lits subventionnés \* 365.

L'Inspection peut contrôler les nuitées dans le registre de présence des hébergés.

## ***Le projet d'accompagnement collectif***

L'Inspection vérifie si le projet est conforme au modèle prescrit. Il doit être mis à jour tous les quatre ans. Les conventions sont-elles annexées ?

Le projet d'accompagnement collectif comprend trois blocs : une présentation générale, l'émergence de nouvelles problématiques et l'avis du personnel, des bénévoles et du Conseil des hébergés.

La présentation générale décrit la maison, les caractéristiques du projet (public cible, activités spécifiques), les ressources logistiques et humaines, l'accueil et la prise en charge, les conditions de séjour pour les hébergés, le conseil des hébergés, la sortie et les modalités d'évaluation du projet.

## ***L'accompagnement social***

L'Inspection examine des dossiers individuels ou familiaux qui doivent comprendre les documents suivants rédigés dans le délai prévu réglementairement : anamnèse, projet d'accompagnement individuel, rapport social de la maison d'accueil d'où provient l'hébergé et qui préconise un accompagnement de longue durée. Elle analyse plusieurs situations afin d'évaluer l'accompagnement social prodigué par l'institution.

Le projet d'accompagnement individualisé reprend les démarches à réaliser au niveau administratif, financier, social, tant pour l'hébergé que pour le personnel ou les intervenants extérieurs.

## ***Le règlement d'ordre intérieur***

L'Inspection vérifie si le règlement d'ordre intérieur est conforme à ce qui est prévu par la réglementation et la date de la dernière mise à jour.

Le règlement d'ordre intérieur définit les droits et les devoirs des hébergés, du directeur et du pouvoir organisateur. Il mentionne notamment le respect des règles de vie en communauté pour les hébergés, une brève description des modalités de la vie journalière, le respect de la vie privée des hébergés, de leur intimité et ce qui est mis en place pour permettre l'exercice de droits fondamentaux (droit de garde, visite de parents, etc.), les modalités de mise en œuvre et d'animation du conseil des hébergés, l'énumération des obligations du responsable de la maison dans le cadre de la participation financière, de la consultation du dossier des hébergés, de la liberté de participation au conseil des hébergés et à des ateliers formatifs ou occupationnels.

## ***Les conventions***

L'institution doit disposer de conventions avec les professionnels ou les services nécessaires à l'accomplissement de leurs missions (notamment les maisons d'accueil) ainsi que de conventions avec des services actifs en matière psychologique ou médicale. Sont-elles régulièrement mises à jour ?

L'Inspection demande la liste des partenaires conventionnés ou non de l'institution, qui lui permettent de réaliser un travail en réseau au bénéfice des hébergés.

### ***Les registres des demandes non rencontrées, des départs à l'initiative de la maison et celui reprenant les coordonnées de la maison d'accueil d'où provient l'hébergé***

L'inspection consulte le registre des demandes non rencontrées et celui des départs à l'initiative de la maison. Quelles sont les raisons des départs ? Comment sont orientées les personnes ? L'inspection demande également quelles sont les maisons d'accueil (ou structures exerçant la même mission et agréées par les autres autorités publiques) qui leur envoient des hébergés. Comment se passe la procédure d'entrée ?

### ***Le Conseil des hébergés***

L'Inspection analyse le contenu des PV et la régularité des réunions du Conseil des hébergés.

### ***La participation financière***

L'inspection prend note du prix demandé à l'hébergé. L'institution propose-t-elle le gîte et le couvert ou uniquement le gîte ? L'hébergé est-il informé de sa situation financière au moins une fois par semaine ? Comment se présentent les factures ?

L'inspection analyse, au départ du registre de présence, plusieurs factures et gestions budgétaires.

L'annexe 11 est vérifiée. En cas de rectification de l'annexe 11, celle-ci doit être appliquée le mois suivant la notification de la visite d'inspection.

### **Les normes de bâtiment**

L'institution doit disposer d'une attestation incendie l'autorisant à accueillir le public. L'attestation doit être conforme au modèle prescrit. Si l'attestation n'indique pas de période de fin de validité, l'attestation est considérée valable pour une période maximum de quatre ans.

L'Inspection visite l'ensemble des locaux afin de vérifier les normes de salubrité, les conditions d'hygiène. Cela permet de vérifier également l'encadrement des hébergés.

Les normes de bâtiment prévoient que la structure d'hébergement doit être salubre et régulièrement entretenue et sans humidité. La température est de minimum 18 C°. La structure dispose d'un éclairage et d'une aération suffisante. Les hébergés ont accès à de l'eau potable à volonté. Les locaux où séjournent les enfants sont non-fumeurs. La literie est constamment tenue en bon état de propreté et la trousse de secours est disponible.



Les sanitaires sont correctement aérés. Il faut compter 1 WC / 10 hébergés, 1 bain ou douche / 12 hébergés et 1 lavabo eau chaude et froide / 4 hébergés, accessible à tous. Les sanitaires sont distincts si les hommes et femmes sont non apparentés.

Les chambres contiennent des éléments de séparation s'il s'agit d'une chambre collective. Il faut compter un espace de min 60 cm entre 2 lits adultes et de min 80 cm entre 1 lit adulte et 1 lit enfant ou 2 lits enfants. Si la chambre dispose de lits superposés, ceux-ci sont max. 2 niveaux, et ne conviennent pas aux enfants de moins de 7 ans, il faut prévoir un espace de min 1,2 m.

La superficie par personne est de 4 m<sup>2</sup> ou 3 m<sup>2</sup> si ce sont des lits superposés.

La chambre contient au minimum 1 lit / pers et une penderie / personne non apparentée.

Les animaux (s'ils sont acceptés dans le règlement d'ordre intérieur) ne sont pas admis dans la cuisine, salle à manger et les locaux de soins.

Si l'institution héberge des enfants, elle doit prévoir un espace spécialement adapté à leurs besoins dans l'équipement d'un commun. Pour les enfants de moins de 3 ans, l'espace doit être spécialement équipé.

A partir de 10 enfants, l'institution doit prévoir un local pour activités (peut être à l'extérieur du lieu d'hébergement). Les locaux doivent être sous la responsabilité d'un ou + membre(s) du personnel.

La salle de séjour est séparée des autres locaux.

# **Dispositions relatives aux abris de nuit**

## **Les statuts**

Quelles sont les dernières modifications statutaires ? Y a-t-il un changement dans le conseil d'administration ? S'il s'agit d'une ASBL, celle-ci respecte-elle le décret Mixité ?

## **Le personnel**

L'inspection vérifie :

- la liste actualisée du personnel dédié à l'abri de nuit à la date d'inspection (fonction, date d'entrée, financement et type de contrat) ;
- les diplômes et contrats du/des travailleurs du cadre du personnel « subventionné », non renseignés à l'Administration.

L'objectif est d'avoir une photographie la plus complète possible sur le fonctionnement du service.

## **Le fonctionnement de service**

Cette partie porte sur les points suivants :

- le taux d'occupation ;
- les refus d'hébergement ;
- le projet d'hébergement collectif
- le règlement d'ordre intérieur ;
- les horaires et la période d'ouverture ;
- les conventions.

A ce niveau, l'Inspection s'assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d'offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

### ***Le taux d'occupation***

L'Inspection vérifie le nombre de résidents à la date de l'inspection ainsi que le taux d'occupation des deux années précédant l'inspection, via le nombre de nuitées totales. Quel type de public est hébergé ?

### ***Les refus d'hébergement***

Quels sont les motifs de refus d'hébergement ? Quelles sont les dispositions prises en cas de refus d'hébergement ?

## ***Le projet d'hébergement collectif***

L'inspection vérifie si le projet est conforme à ce qui est prévu par la réglementation.

Le projet d'hébergement collectif prévoit trois blocs : une présentation générale, l'émergence de nouvelles problématiques et l'avis du personnel et des bénévoles.

La présentation générale décrit l'abri de nuit, les caractéristiques du projet, les ressources humaines, les conditions d'hébergement et les modalités d'évaluation du projet.

L'inspection demande quel système de priorité et de quota a été mis en place. Comment se déroule l'accueil ? Quel suivi social est proposé ? Que se passe-t-il en cas d'arrivée tardive ?

## ***Le règlement d'ordre intérieur***

L'inspection vérifie si le règlement d'ordre intérieur est conforme à ce qui est prévu par la réglementation.

Le règlement d'ordre intérieur définit les droits et les devoirs des hébergés, du directeur et du pouvoir organisateur. Il mentionne notamment le respect des règles de vie en communauté pour les hébergés, une brève description des modalités de la vie journalière et le respect de la vie privée des hébergés, de leur intimité.

Le règlement d'ordre intérieur prévoit-il l'accueil des animaux ? Qu'est-ce qui est prévu en cas d'incident ?

## ***Les horaires et la période d'ouverture***

L'inspection fait le point sur les horaires et la période d'ouverture de l'abri de nuit. Comment se déroule la période hivernale ?

## ***Les conventions***

L'institution doit disposer de conventions avec une ou plusieurs maisons d'accueil, définissant les modalités d'orientation des hébergés vers les maisons d'accueil et les modalités de prise en charge ainsi que de conventions avec un relais social ou un dispositif d'urgence sociale, qui prévoient les modalités de l'accueil et de la prise en charge des personnes en difficultés sociales. Sont-elles régulièrement mises à jour ?

## **Les normes de bâtiment**

L'institution doit disposer d'une attestation incendie l'autorisant à accueillir le public. L'attestation doit être conforme au modèle prescrit. Si l'attestation n'indique pas de période de fin de validité, l'attestation est considérée valable pour une période maximum de quatre ans.

L'inspection visite l'ensemble des locaux afin de vérifier les normes de salubrité et les conditions d'hygiène.

Les normes de bâtiment prévoient que lorsqu'un même bâtiment abrite une maison d'accueil, une maison de vie communautaire, un abri de nuit et/ou une maison d'hébergement de type familial, chacune de ces structures constitue un ensemble fonctionnel distinct.

La structure d'hébergement doit être salubre et régulièrement entretenue et sans humidité. La température est de minimum 18 C°. La structure dispose d'un éclairage et d'une aération suffisante. Les hébergés ont accès à de l'eau potable à volonté. Les locaux où séjournent les enfants sont non-fumeurs. La literie est constamment tenue en bon état de propreté et la trousse de secours est disponible.

Il faut compter 1 WC / 10 hébergés.

Lorsque le bâtiment dans lequel est intégré l'abri de nuit est utilisé pendant la journée pour répondre aux besoins d'un public qui n'est pas celui de l'hébergé dans l'abri de nuit, les lieux d'hébergement doivent être inaccessibles au public qui fréquente le bâtiment.

# **Dispositions relatives aux maisons d'hébergement de type familial**

## **Les statuts**

Quelles sont les dernières modifications statutaires ? Y a-t-il un changement dans le conseil d'administration ? S'il s'agit d'une ASBL, celle-ci respecte-elle le décret Mixité ?

## **Le personnel**

L'inspection vérifie le poste de direction.

## **Le fonctionnement de service**

Cette partie porte sur les points suivants :

- le taux d'occupation ;
- le règlement d'ordre intérieur ;
- les collaborations extérieures;
- l'accompagnement social ;
- la participation financière.

A ce niveau, l'Inspection s'assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d'offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

### ***Le taux d'occupation***

L'Inspection demande le nombre de résidents à la date de l'inspection, le type de population hébergée, la durée de séjour.

L'Inspection peut contrôler les nuitées dans le cahier de présence.

### ***Le règlement d'ordre intérieur***

L'Inspection vérifie si le règlement d'ordre intérieur est conforme à ce qui est prévu par la réglementation. Où est-il affiché ? Un exemplaire est-il remis à l'hébergé ?

### ***Les collaborations extérieures***

L'institution doit établir des collaborations lui permettant de faire appel, en cas de besoin, à des professionnels ou des services actifs en matière sociale, psychologique ou médicale. Elle établit des collaborations avec des professionnels ou des services actifs dans le secteur de l'hébergement (notamment les maisons d'accueil et les services offrant de logements à caractère social).

L'Inspection demande la liste des partenaires conventionnés ou non de l'institution, qui lui permettent un travail en réseau au bénéfice des hébergés.

### ***L'accompagnement social***

L'Inspection examine des dossiers individuels (point non obligatoire).

### ***La participation financière***

L'inspection prend note du prix demandé à l'hébergé. L'institution tient-elle un registre de la participation financière acquitté par les hébergés ainsi que de leurs ressources ? L'hébergé est-il informé de sa situation financière au moins une fois par semaine ? Comment se présentent les factures ?

L'inspection analyse, au départ du registre de présence, plusieurs factures et gestions budgétaires.

### **Les normes de bâtiment**

L'institution doit disposer d'une attestation incendie l'autorisant à accueillir le public. L'inspection visite l'ensemble des locaux afin de vérifier les normes de salubrité et les conditions d'hygiène.