

# **EQUASS 2018**

## **Principes, critères et indicateurs pour l'homologation EQUASS Assurance**

© EQUASS 2017  
V.010116 – dernière MAJ : 07/04/2017

## **Table des matières**

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Principes</b>	<b>5</b>
<b>1. Gouvernance</b>	<b>5</b>
<b>2. Personnel</b>	<b>9</b>
<b>3. Droits</b>	<b>15</b>
<b>4. Éthique</b>	<b>18</b>
<b>5. Partenariat</b>	<b>22</b>
<b>6. Participation</b>	<b>24</b>
<b>7. Approche centrée sur la personne</b>	<b>28</b>
<b>8. Globalité</b>	<b>32</b>
<b>9. Orientation sur les résultats</b>	<b>36</b>
<b>10. Amélioration continue</b>	<b>40</b>

## Introduction

European Quality in Social Services (EQUASS) est une initiative de la Plateforme Européenne de Réadaptation (EPR) et propose des services dans les domaines du développement, de la promotion, de la reconnaissance et de la certification de la qualité, toujours en conformité avec les exigences européennes<sup>1</sup> de qualité concernant la prestation de services sociaux. EQUASS vise à renforcer le secteur des services sociaux en sensibilisant les établissements à la qualité, à l'amélioration continue, à l'apprentissage et au développement, en vue de garantir la qualité des services aux usagers partout en Europe.

EQUASS propose des programmes d'homologation et de certification de la qualité des services sociaux, et permet aux organisations actives dans le secteur social de s'engager dans un processus d'évaluation externe à un niveau européen, pour ainsi démontrer la qualité de leurs services aux usagers et autres parties prenantes.

Le système EQUASS 2018 comprend 10 Principes de Qualité, lesquels ont été définis après consultation de parties prenantes au sein du secteur social et reposent sur le Cadre de Qualité Volontaire Européen pour les Services Sociaux d'Intérêt Général (Comité de la Protection sociale, 2010). Chaque principe de qualité est subdivisé en critères détaillés. Des indicateurs de performance spécifiques ont été établis pour apprécier la performance selon le critère de qualité. Le présent document expose les principes, critères et indicateurs à prendre en considération dans la mise en œuvre des critères EQUASS et la poursuite de résultats valides et pertinents pour recevoir l'homologation EQUASS Assurance par European Quality for Social Services. Il contient également une brève description des cinq dimensions face auxquelles la mise en œuvre et les résultats seront évalués.

L'homologation EQUASS Assurance 2018 sera délivrée aux établissements de services sociaux ayant su appliquer avec succès l'ensemble des critères EQUASS 2018. Une grille d'évaluation a été développée pour faciliter l'évaluation des établissements. Elle comprend deux dimensions :

- 1) « Mise en œuvre des approches » : les établissements de services sociaux ont-ils mis en place des approches, méthodes et systèmes clairs et rationnels pour les critères, et sont-ils capables de réaliser des améliorations ?

---

<sup>1</sup> Prise de position sur la Qualité (*High Level Group on Disability*, Septembre 2007) et Cadre de Qualité Volontaire Européen pour les SSIG (Comité de Protection Sociale, Octobre 2010)

- 2) « Résultats » : les établissements de services sociaux ont-ils identifié des résultats pertinents pour les critères, et sont-ils capables de s'améliorer en confrontant leurs résultats avec d'autres établissements du secteur ? Chaque dimension compte cinq niveaux de performance<sup>2</sup> correspondant aux phases du développement organisationnel et de l'apprentissage. À chaque niveau est associé un type d'homologation : « Committed EQUASS Assurance » (Niveau 1), « certificat EQUASS Assurance » (Niveau 2), « Committed EQUASS Excellence » (Niveau 3) et « certificat EQUASS Excellence » (Niveau 4 et 5).

Les certifications EQUASS<sup>3</sup> garantissent un niveau de performance satisfaisant eu égard aux principes de qualité EQUASS, ainsi que la conformité aux exigences posées dans Cadre de Qualité volontaire Européen pour les services d'intérêt général (SSIG). De même, la certification sous-entend que les performances sont fondées sur un système opérationnel de gestion de la qualité<sup>4</sup>.

Le système EQUASS 2018 a été configuré sur mesure pour le secteur social et offre une approche complète basée sur des critères de qualité spécifiques, des indicateurs de performance, une évaluation externe transparente et des procédures d'évaluation externe. Une visite sur place est organisée une fois le formulaire de demande et les documents annexes envoyés. Il s'agit à proprement parler de l'audit externe, au cours duquel la capacité de l'établissement à mettre en œuvre les critères EQUASS et à enregistrer des résultats valables et pertinents est contrôlée. Pendant la visite sur place, un auditeur indépendant vérifie la mise en œuvre par le demandeur des critères ainsi que les résultats obtenus en parcourant les documents de base et en s'entretenant avec des employés, des usagers et d'autres parties prenantes.

Les constats de l'évaluation ainsi que l'audit sont détaillés dans un rapport écrit. Une organisation répondant aux critères de certification EQUASS est certifiée pendant trois ans. Les organisations certifiées EQUASS s'engagent à communiquer chaque année leurs progrès en termes de performance, d'amélioration et de développement. Le système EQUASS et ses processus sont placés sous la supervision du comité d'attribution EQUASS, un consortium international de divers acteurs du secteur social européen.

---

<sup>2</sup> Les niveaux de performance sont étroitement liés entre eux : chacun comprend des critères de performance repris du niveau précédent.

<sup>3</sup> L'homologation et la certification EQUASS sont basées sur un système d'évaluation complet. Le système d'évaluation EQUASS est décrit dans un document séparé.

<sup>4</sup> Les éléments fondamentaux de la gestion de la qualité sont les suivants : 1. Identification des besoins et attentes du client ; 2. Gestion des processus ; 3. Gestion des responsabilités ; 4. Gestion des ressources ; 5. Mesure et analyse des données ; 6. Satisfaction de la clientèle ; 7. Système d'amélioration continue de la qualité (ISO 9000)

# 1. Leadership

- Les établissements de services sociaux font preuve de bonne gouvernance, de leadership et de responsabilité sociale. Ils s'attachent à promouvoir la justice sociale par l'intégration dans la société. Ils définissent des objectifs ambitieux pour l'organisation et les services et encouragent les meilleures pratiques. Les établissements de services sociaux visent l'apprentissage continu et l'innovation permanente.

## Critère 1

L'établissement de services sociaux définit et met en œuvre sa vision, sa mission et ses valeurs dans les services fournis en fixant des objectifs d'organisation et de service ambitieux.

- Indicateurs :
  1. L'établissement a mis en œuvre la mission, la vision et les valeurs de l'organisation (*des documents sur la mission, la vision et les valeurs sont requis*).
  2. Les employés contribuent manifestement à la mise en œuvre de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
La mission, la vision et les valeurs font l'objet d'une description écrite claire. Cette description est « affichée », mais influence peu les actions en pratique.	La mission, la vision et les valeurs font l'objet d'une description écrite claire. La plupart des employés de l'organisation contribuent à la mission, à la vision et aux valeurs.	La mission, la vision et les valeurs font l'objet d'une description écrite claire. La plupart des employés de l'organisation contribuent à la mission, à la vision et aux valeurs et l'établissement conçoit comment la mission, la vision et les valeurs ont été mises en œuvre avec succès.	L'établissement de services sociaux explore diverses activités d'apprentissage pour identifier des approches novatrices en vue de mettre en œuvre sa mission, sa vision et ses valeurs.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté des approches novatrices pour mettre en œuvre sa mission, sa vision et ses valeurs.

## Critère 2

L'établissement de services sociaux définit et met en œuvre un système de gestion qui promeut une culture de la qualité.

- Indicateur : 3. L'établissement a introduit des méthodologies qui contribuent à sa culture commune de la qualité.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement présente une façon commune de répondre aux exigences de qualité associées à sa mission et à ses valeurs organisationnelles, laquelle est adoptée par la plupart des collaborateurs de l'organisation.	L'établissement présente une façon commune de répondre aux exigences de qualité associées à sa mission et à ses valeurs organisationnelles, laquelle est adoptée par tous les collaborateurs de l'organisation.	L'établissement présente une façon commune de répondre aux exigences de qualité associées à sa mission et à ses valeurs organisationnelles, laquelle est adoptée par tous les collaborateurs de l'organisation. L'établissement comprend comment les méthodologies ont été introduites avec succès. Ces méthodologies reflètent la culture de la qualité de l'organisation.	L'établissement lance des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles méthodes de travail en vue de contribuer à une culture de la qualité commune à l'organisation.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement a adopté avec succès de nouvelles méthodes de travail en vue de contribuer à une culture de la qualité commune à l'organisation.

## Critère 3

L'établissement de services sociaux fait preuve d'un réel engagement en ce qui concerne les objectifs de qualité à long terme, l'apprentissage continu, l'innovation et les nouvelles technologies.

- Indicateurs : 4. L'établissement a mis en œuvre sa politique de qualité interne (*Cette politique de qualité interne doit être documentée*)
- 5. L'établissement a défini des objectifs de qualité à long terme et prend des mesures concernant l'apprentissage continu, l'innovation et les nouvelles technologies.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
La politique de qualité a été transposée en un ensemble d'objectifs concrets. Plusieurs collaborateurs de l'organisation connaissent ces objectifs.	La politique de qualité a été transposée en un ensemble complet d'objectifs concrets sur le long terme. Ces objectifs sont clairs et concrets, et s'accompagnent d'un échéancier pour leur évaluation. La plupart des collaborateurs de l'organisation sont au courant des objectifs. La politique de qualité oriente souvent la fixation des priorités.	La politique de qualité a été transposée en un ensemble complet d'objectifs concrets sur le long terme. Ces objectifs sont clairs et concrets, et s'accompagnent d'un échéancier pour leur évaluation. Tous les collaborateurs de l'organisation sont au courant des objectifs. Les priorités ainsi que des actions concrètes sont souvent fixées ou lancées en fonction de la politique de qualité. L'établissement comprend comment la politique a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux lance des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'améliorer la compréhension de l'approche de la politique de qualité interne, des mesures prises pour l'innovation et des nouvelles technologies.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle approche de la politique de qualité interne, des mesures prises pour l'innovation et des nouvelles technologies.

#### Critère 4

L'établissement de services sociaux définit et met en œuvre un processus de planification et d'examen annuels reflétant les objectifs de l'organisation et les activités de service prestées.

- Indicateurs :
  - 6. L'établissement a mis en œuvre une planification annuelle. *(Ce plan annuel doit être documenté)*
  - 7. L'établissement effectue un examen des objectifs et résultats de service décrits dans le plan.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement dispose d'un plan annuel précis incluant des objectifs et activités de service. Les objectifs et résultats de service sont évalués de manière ponctuelle. Le plan annuel est lié à des activités de planification stratégique et utilisé pour orienter les opérations/activités.	L'établissement dispose d'un plan annuel précis incluant des objectifs et activités de service. Les objectifs et résultats de service sont évalués de manière régulière. Le plan annuel est lié à des activités de planification stratégique et utilisé pour orienter les opérations/activités. Le plan annuel présente un champ d'application défini. Les employés contribuent à sa mise en œuvre.	L'établissement dispose d'un plan annuel précis incluant des objectifs et activités de service. Les objectifs et résultats de service sont évalués de manière régulière. Le plan annuel est lié à des activités de planification stratégique et utilisé pour orienter les opérations/activités. Le plan annuel présente un champ d'application défini. Les employés contribuent à sa mise en œuvre. L'établissement comprend comment le plan a été introduit avec succès.	L'établissement entreprend des activités d'apprentissage pour explorer des approches novatrices quant à la planification annuelle.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement a revu avec succès sa façon d'envisager la planification annuelle.

### Critère 5

L'établissement de services sociaux fait preuve d'engagement envers la justice sociale et pour l'intégration des usagers dans la société.

- Indicateur : 8. L'établissement œuvre manifestement pour la justice sociale et pour l'intégration sociale des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la justice sociale et de l'intégration des usagers dans la société. Il encourage autrui à suivre cette voie.	L'établissement fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la justice sociale et de l'intégration des usagers dans la société. Il encourage autrui à suivre cette voie. Cet engagement pour la justice et l'intégration sociales transparaît à tous les niveaux de l'organisation.	L'établissement fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la justice sociale et de l'intégration des usagers dans la société. Il encourage autrui à suivre cette voie. L'engagement pour la justice et l'intégration sociales transparaît à tous les niveaux de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'intégrer les usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement a adopté de nouvelles méthodes pour l'intégration sociale des usagers.

### Critère 6

L'établissement de services sociaux témoigne de sa responsabilité sociale en s'engageant dans des activités durables contribuant à la société.

- Indicateur : 9. L'établissement affiche un engagement manifeste envers la responsabilité sociale et applique des pratiques concrètes en la matière.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement de services sociaux fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) via des activités durables et bénéfiques à la société.	L'établissement de services sociaux fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) via des activités durables et bénéfiques à la société. Cet engagement transparaît à tous les niveaux de l'organisation.	L'établissement de services sociaux fait preuve d'un leadership inspirant et dynamique, ainsi que d'un réel engagement en faveur de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) via des activités durables et bénéfiques à la société. Cet engagement transparaît à tous les niveaux de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de contribuer à la responsabilité sociale des entreprises.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a entrepris des activités novatrices contribuant à la responsabilité sociale des entreprises.

## 2. Personnel

- Les établissements de services sociaux dirigent et gèrent leur personnel en vue d'atteindre les objectifs de l'organisation et de prêter des services centrés sur la personne. Ils s'engagent à employer du personnel qualifié, disposant des connaissances, des compétences et des aptitudes requises. Ils promeuvent la diversité au sein de leur effectif. Les établissements de services sociaux favorisent une culture d'engagement et de bien-être du personnel, de développement et d'apprentissage continu de tous au profit des usagers. Ils veillent à la santé, à la sécurité et aux bonnes conditions de travail des usagers et du personnel (y compris des bénévoles).

### Critère 7

L'établissement de services sociaux rédige et adopte une politique de recrutement et de rétention du personnel qui promeut la sélection de collaborateurs qualifiés selon les connaissances, compétences et aptitudes requises.

- Indicateurs :
  - 10. L'établissement a adopté une politique et des procédures de recrutement et de rétention du personnel (*cette politique et ces procédures de recrutement et de rétention du personnel doivent être documentées*).
  - 11. Les employés de l'organisation sont informés de la politique de recrutement et de rétention.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Une politique et des procédures claires sont en place quant au recrutement et à la rétention du personnel. Elles sont « affichées », mais orientent rarement les actions de recrutement et de rétention.	Une politique et des procédures claires sont en place quant au recrutement et à la rétention du personnel. La politique est pertinente et connue par la plupart des collaborateurs de l'organisation.	Une politique et des procédures claires sont en place quant au recrutement et à la rétention du personnel. La politique est pertinente et connue par la plupart des collaborateurs de l'organisation. L'établissement de services sociaux comprend comment la politique et les procédures de recrutement et de rétention du personnel ont été introduites avec succès et sont respectées.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de recruter et de fidéliser le personnel.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles façons de recruter et de fidéliser le personnel.

### Critère 8

L'établissement de services sociaux mène ses activités conformément à la législation nationale en ce qui concerne la santé et la sécurité, les conditions de travail appropriées, les niveaux et ratios de personnel adaptés et approuvés et les mesures pour récompenser les employés et bénévoles.

- Indicateurs :
  - 12. L'établissement de services sociaux respecte les exigences de la législation nationale en ce qui concerne la santé et la sécurité, les conditions de travail appropriées ainsi que les niveaux et ratios de personnel adaptés et approuvés.
  - 13. L'établissement de services sociaux a mis en place des mesures de reconnaissance des employés et des bénévoles.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des éléments de preuve pertinents attestent la conformité de l'établissement à la législation nationale en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail appropriées. Une approche bien définie est en place pour les niveaux et ratios de personnel, d'une part, et la reconnaissance des employés et bénévoles, d'autre part.	Des éléments de preuve pertinents attestent la conformité de l'établissement à la législation nationale en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail appropriées. Une approche bien définie est en place pour les niveaux et ratios de personnel, d'une part, et la reconnaissance des employés et bénévoles, d'autre part. La conformité avec la législation nationale vaut à tous les niveaux de l'organisation ; et la plupart des employés connaissent les exigences législatives. Des mesures pour la reconnaissance des employés et bénévoles sont en place.	Des éléments de preuve pertinents attestent la conformité de l'établissement à la législation nationale en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail appropriées. Une approche bien définie est en place pour les niveaux et ratios de personnel, d'une part, et la reconnaissance des employés et bénévoles, d'autre part. La conformité avec la législation nationale vaut à tous les niveaux de l'organisation ; et la plupart des employés connaissent les exigences législatives. L'établissement de services sociaux comprend comment les exigences législatives sont bien respectées et des mesures de reconnaissance adoptées avec succès.	Il entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de satisfaire à la législation en matière de santé et de sécurité.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles façons de répondre à la législation en matière de santé et de sécurité.

Critère 9

L'établissement de services sociaux introduit des mesures pour le développement du personnel, en fonction d'un plan de croissance personnelle, d'apprentissage et de perfectionnement continu.

- Indicateurs :
  - 14. L'établissement de services sociaux a introduit un plan de développement pour les employés, selon les besoins identifiés. *(Ce plan de développement du personnel doit être documenté).*
  - 15. L'établissement de services sociaux procède à une évaluation régulière du plan de développement avec les employés.
  - 16. L'établissement de services sociaux a enregistré des résultats sur le plan de la croissance personnelle, de l'apprentissage et du perfectionnement continu des employés. *(Ces résultats doivent être documentés).*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Une approche claire est en place concernant le développement du personnel. Le plan de développement repose sur les besoins des employés. Le plan est révisé en fonction des nécessités.	Une approche claire est en place concernant le développement du personnel. Le plan de développement repose sur les besoins des employés. La plupart des employés sont informés du contenu du plan. Tous les plans font l'objet d'une révision.	Une approche claire est en place concernant le développement du personnel. Le plan de développement repose sur les besoins des employés. La plupart des employés sont informés du contenu du plan. Tous les plans font l'objet d'une révision. L'établissement comprend comment le plan de développement a été adopté avec succès.	Il entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de promouvoir le développement, la croissance personnelle et l'apprentissage continu des employés.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes de promotion du développement, de la croissance personnelle et de l'apprentissage continu des employés.
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe certaines indications de résultats quant au développement du personnel, mais les informations sont recueillies de façon aléatoire.	Les résultats sont mesurés avec des indicateurs pertinents.	Les résultats sont mesurés avec des indicateurs pertinents. L'établissement de services sociaux comprend les résultats atteints.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats du développement des employés avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau du développement du personnel à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

Critère 10

L'établissement de services sociaux définit et impose des exigences de compétence pour les rôles et fonctions identifiés du personnel, et procède à des évaluations annuelles.

- Indicateurs :
  - 17. L'établissement de services sociaux a défini les exigences de compétence, les rôles et responsabilités pour chaque fonction au sein de l'organisation (*ces exigences de compétence, rôles et responsabilités de chaque fonction doivent être documentés*).
  - 18. L'établissement de services sociaux évalue les exigences de compétence, rôles et responsabilités du personnel sur une base annuelle.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certains rôles clés font l'objet de descriptions bien définies. Les descriptions des rôles et responsabilités sont claires.	Tous les rôles et toutes les fonctions font l'objet de descriptions. Les fonctions clés sont bien définies et chaque employé dispose d'une description de fonction. Les descriptions des rôles et responsabilités sont claires et connues des employés.	Tous les rôles et toutes les fonctions font l'objet de descriptions. Les fonctions clés sont bien définies et chaque employé dispose d'une description de fonction. Les descriptions des rôles et responsabilités sont claires et connues des employés. L'établissement de services sociaux comprend comment les rôles et responsabilités ont été correctement définis et sont bien compris par le personnel.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'identifier et d'évaluer les compétences du personnel.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes d'identification et d'évaluation des compétences du personnel.

### Critère 11

L'établissement de services sociaux considère son personnel comme une source de feed-back et l'implique dans la planification, le développement des services et l'amélioration de la qualité.

- Indicateur : 19. L'établissement de services sociaux a introduit des mesures pour l'implication du personnel dans la planification, le développement des services et l'amélioration de la qualité.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Le personnel est manifestement impliqué dans la planification, le développement des services et l'amélioration de la qualité. Des opportunités lui sont communiquées pour prendre part à la planification, au développement des services et à l'amélioration de la qualité.	Le personnel est manifestement impliqué dans la planification, le développement des services et l'amélioration de la qualité. Des opportunités lui sont communiquées pour prendre part à la planification, au développement des services et à l'amélioration de la qualité. La plupart des employés sont au courant de telles opportunités.	Le personnel est impliqué dans la planification, le développement des services et l'amélioration de la qualité. Des opportunités lui sont communiquées pour prendre part à la planification, au développement des services et à l'amélioration de la qualité. La plupart des employés sont au courant de telles opportunités. L'établissement comprend comment l'implication du personnel est fructueuse.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage et pour explorer de nouveaux moyens d'impliquer le personnel dans la planification, le développement de services et l'amélioration de la qualité.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles façons d'impliquer le personnel dans la planification, le développement de services et l'amélioration de la qualité.

### Critère 12

L'établissement de services sociaux prend des mesures spécifiques pour renforcer la motivation du personnel.

- Indicateur : 20. L'établissement de services sociaux peut démontrer qu'il a pris des mesures pour satisfaire et encourager ses employés.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des mesures spécifiques sont manifestement prises pour satisfaire et motiver les employés.	Des mesures spécifiques sont manifestement prises pour satisfaire et motiver les employés. Ces mesures valent pour tous les employés.	Des mesures spécifiques sont manifestement prises pour satisfaire et motiver les employés. Ces mesures valent pour tous les employés. L'établissement de services sociaux comprend comment ces mesures sont adoptées avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de satisfaire et de motiver les employés.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a introduit avec succès une nouvelle méthode pour satisfaire et motiver ses employés.

## 3. Droits

- Les établissements de services sociaux s'engagent à protéger, promouvoir et respecter les droits de l'usager en termes d'opportunités égales, de traitement égal et de liberté de choix, d'auto-détermination et de participation égale. Cet engagement transparaît dans les valeurs de l'organisation et dans toutes les facettes du développement et de la prestation de services de l'établissement. Les établissements de services sociaux veillent à ce que l'usager comprenne et approuve l'ensemble des interventions individuelles proposées.

### Critère 13

L'établissement de services sociaux garantit les droits de l'usager, lesquels sont définis dans une Charte des Droits basée sur les conventions internationales relatives aux droits de l'homme.

- Indicateurs :
  - 21. L'établissement de services sociaux a établi une charte des droits de l'usager, basée sur les conventions internationales relatives aux droits de l'homme (*cette charte des droits de l'usager doit être documentée*).
  - 22. Les employés sont au courant des droits de l'usager, qu'ils veillent à respecter.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Les droits de l'usager sont clairement exprimés et s'inspirent des droits de l'homme. Ils sont « affichés », mais n'influencent que rarement sur les actions prises.	Les droits de l'usager sont clairement exprimés et s'inspirent des droits de l'homme. Les usagers et les employés de l'organisation sont informés de la charte des droits, qu'ils comprennent.	Les droits de l'usager sont clairement exprimés et s'inspirent des droits de l'homme. Les usagers et les employés de l'organisation sont informés de la charte des droits, qu'ils comprennent. L'établissement de services sociaux voit comment les droits du usager sont connus des employés et respectés par ces derniers.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de garantir les droits de l'usager.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour garantir les droits de l'usager.

### Critère 14

L'établissement de services sociaux informe et soutient les usagers, afin que ceux-ci comprennent leurs droits de manière accessible.

- Indicateur : 23. L'établissement de services sociaux veille à ce que les usagers soient informés de leurs droits.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Les usagers sont manifestement informés de leurs droits. Ces informations sont « affichées ». Les usagers en prennent supposément connaissance.	Les usagers sont manifestement informés de leurs droits. Les informations sont communiquées de façon accessible et compréhensible pour les usagers. Ceux-ci sont conscients de leurs droits fondamentaux.	Les usagers sont manifestement informés de leurs droits. Les informations sont communiquées de façon accessible et compréhensible pour les usagers. Ceux-ci sont conscients de leurs droits fondamentaux. L'établissement de services sociaux voit comment les usagers ont effectivement compris leurs droits.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'informer les usagers à propos de leurs droits.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle manière d'informer les usagers de leurs droits.

### Critère 15

L'établissement de services sociaux accepte que les usagers poursuivent librement les objectifs et aspirations liés à leurs choix, besoins et capacités.

- Indicateur : 24. L'établissement soutient les usagers dans la poursuite de leurs objectifs personnels.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Les usagers sont de toute évidence libres de poursuivre leurs objectifs et aspirations personnels. Les informations à propos des droits des usagers sont « affichées ».	Les usagers sont de toute évidence libres de poursuivre leurs objectifs et aspirations personnels. Ils le font dans la pratique.	Les usagers sont de toute évidence libres de poursuivre leurs objectifs et aspirations personnels. Ils le font dans la pratique. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'aider les usagers à atteindre leurs objectifs personnels.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes pour aider les usagers à atteindre leurs objectifs personnels.

### Critère 16

L'établissement de services sociaux évalue ses performances en matière de promotion et de respect des droits de l'utilisateur à tous les niveaux de l'organisation.

- Indicateur : 25. L'établissement a enregistré des résultats quant à la promotion et au respect des droits de l'utilisateur (*ces résultats doivent être documentés*).

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Les performances en matière de promotion et de respect des droits de l'utilisateur sont évaluées de façon épisodique.	Les performances en matière de promotion et de respect des droits de l'utilisateur sont évaluées à l'aide d'indicateurs pertinents.	Les performances en matière de promotion et de respect des droits de l'utilisateur sont évaluées à l'aide d'indicateurs pertinents. L'établissement de services sociaux comprend les résultats atteints.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare ses performances en matière de promotion et de respect des droits de l'utilisateur avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de la promotion et du respect des droits de l'utilisateur à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 17

L'établissement de services sociaux dispose d'un système de gestion des plaintes accessible, qui enregistre et traite les plaintes des usagers, bailleurs et autres parties prenantes.

- Indicateurs : 26. L'établissement a mis en place un système accessible de gestion des plaintes. (*Ce système doit être documenté*)
- 27. Le système de gestion des plaintes traite l'ensemble des plaintes.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système de gestion des plaintes existe. Son application dans la pratique reste rare. Les plaintes des usagers, bailleurs de fonds et autres parties prenantes sont traitées de manière aléatoire.	Un système de gestion des plaintes existe. Les usagers, le personnel, les bailleurs de fonds et autres parties prenantes ont connaissance des procédures de réclamation. Les plaintes sont recueillies et enregistrées. Toutes les plaintes sont traitées.	Un système de gestion des plaintes existe. Les usagers, le personnel, les bailleurs de fonds et autres parties prenantes connaissent les procédures de réclamation. Les plaintes sont recueillies et enregistrées. Toutes les plaintes sont traitées. L'établissement de services sociaux comprend comment ces procédures sont mises en place avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de gérer les plaintes.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes de gestion des plaintes.

## 4. Éthique

- Les établissements de services sociaux mènent leurs activités sur la base de directives d'éthique qui respectent la dignité et le bien-être du personnel, des usagers et de leurs familles ou aidants. Ils prestent des services reposant sur la confiance, la confidentialité et l'honnêteté. Les établissements de services sociaux entendent protéger les usagers de tout abus ou mauvaise conduite.

### Critère 18

L'établissement de services sociaux promeut le comportement éthique et le bien-être pour le personnel, les usagers et leurs familles ou aidants.

- Indicateurs :
  - 28. L'établissement a adopté une politique d'éthique et de bien-être pour tous. *(Cette politique d'éthique et de bien-être doit être documentée)*
  - 29. Les employés, les usagers et leurs familles ou aidants respectent dans leurs actes la politique interne en matière d'éthique et de bien-être pour tous.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe une politique d'éthique et de bien-être pour tous. Cette politique est « affichée », mais n'influe que rarement sur les actions prises ou le comportement adopté.	Il existe une politique d'éthique et de bien-être pour tous. Cette politique est connue de tous, et comprise par tous.	Il existe une politique d'éthique et de bien-être pour tous. Cette politique est connue de tous, et comprise par tous. L'établissement comprend comment la politique a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de promouvoir le bien-être du personnel, des usagers et de leurs familles ou aidants.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle manière de promouvoir le bien-être du personnel, des usagers et de leurs familles ou aidants.

### Critère 19

L'établissement de services sociaux définit et impose ses propres directives d'éthique, en vue de garantir le respect de la dignité des usagers.

- Indicateurs : 30. L'établissement a adopté un Code d'éthique en vue de garantir la dignité des usagers et de régir le comportement du personnel dans l'exercice de ses fonctions. *(Ce Code d'éthique doit être documenté)*
- 31. L'établissement veille à ce que le personnel, les usagers et les familles soient informés du Code d'éthique et agissent en conséquence.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe un Code d'éthique sur papier. Ce code est aussi « affiché », mais n'influe que peu sur le comportement du personnel.	Il existe un Code d'éthique sur papier. Toutes les parties intéressées en sont informées et le comprennent.	Il existe un Code d'éthique sur papier. Toutes les parties intéressées en sont informées et le comprennent. L'établissement voit comment le code a été adopté avec succès et est respecté par tout le monde.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de promouvoir le respect de la dignité des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes pour promouvoir le respect de la dignité des usagers.

### Critère 20

L'établissement de services sociaux facilite l'accès aux services et ressources de manière transparente et non discriminatoire.

- Indicateurs : 32. L'établissement garantit l'accès à des représentants et/ou personnes de soutien.
- 33. L'établissement fait preuve de non-discrimination en ce qui concerne l'accès aux services.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe une approche claire visant à faciliter l'accès aux services et personnes de soutien. Cette approche est « affichée », mais rarement utilisée par le personnel et inconnue des usagers. Un système de non-discrimination quant à l'accès aux services est vraisemblablement en place.	Il existe une approche claire visant à faciliter l'accès aux services et personnes de soutien. La volonté de non-discrimination est manifeste. De nombreuses personnes au sein de l'organisation connaissent et comprennent les approches retenues.	Il existe une approche claire visant à faciliter l'accès aux services et personnes de soutien. La volonté de non-discrimination est manifeste. De nombreuses personnes au sein de l'organisation connaissent et comprennent les approches retenues. L'établissement comprend comment ces approches ont été introduites avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de fournir un accès aux services et aux ressources.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour ouvrir l'accès aux services et aux ressources.

### Critère 21

L'établissement de services sociaux preste ses services au sein d'un environnement de travail sûr, afin de garantir la sécurité physique des usagers, de leurs familles et des aidants.

- Indicateur : 34. L'établissement a établi un plan de santé et de sécurité. (*Ce plan de santé et de sécurité doit être documenté*)

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un plan pour la santé et la sécurité du personnel et des usagers existe sur papier. Ce plan est « affiché », mais rarement suivi pour garantir un environnement de travail sûr.	Un plan pour la santé et la sécurité du personnel et des usagers existe sur papier. De nombreuses personnes au sein de l'organisation sont informées de ce plan et le comprennent.	Un plan pour la santé et la sécurité du personnel et des usagers existe sur papier. De nombreuses personnes au sein de l'organisation sont informées de ce plan et le comprennent. L'établissement comprend comment le plan a été introduit avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de créer un environnement sûr pour garantir la sécurité physique des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes pour créer un environnement sûr pour garantir la sécurité physique des usagers.

### Critère 22

L'établissement de services sociaux applique des mécanismes prévenant toute maltraitance physique, mentale ou financière des usagers.

- Indicateur : 35. L'établissement a introduit des procédures prévenant toute maltraitance physique, mentale ou financière des usagers. (*Ces procédures doivent être documentées*)

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la lutte contre la maltraitance physique, mentale ou financière des usagers. Les procédures sont « affichées », mais sont rarement utilisées à des fins de contrôle de la prévention et d'évaluation.	Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la lutte contre la maltraitance physique, mentale ou financière des usagers. De nombreuses personnes au sein de l'organisation connaissent et comprennent les procédures en place.	Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la lutte contre la maltraitance physique, mentale ou financière des usagers. De nombreuses personnes au sein de l'organisation connaissent et comprennent les procédures en place. L'établissement voit comment ces procédures ont été introduites avec succès et sont respectées.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de prévenir la maltraitance physique, mentale et financière des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes de prévention de la maltraitance physique, mentale et financière des usagers.

Critère 23

L'établissement de services sociaux définit, contrôle et évalue un ensemble de principes, valeurs et procédures qui régissent le comportement des collaborateurs et portent sur des aspects propres à la confidentialité, l'exactitude des informations, la vie privée et l'intégrité.

- Indicateurs :
  - 36. L'établissement a introduit des procédures pour garantir la confidentialité des informations sensibles, l'exactitude des informations ainsi que le respect de la vie privée, de la dignité et de l'intégrité physique des usagers. *(Ces procédures garantissant la confidentialité, l'exactitude des registres, le respect de la vie privée, de la dignité et de l'intégrité des usagers doivent être documentées)*
  - 37. L'établissement revoit régulièrement ses procédures visant à garantir la confidentialité des informations sensibles, l'exactitude des informations ainsi que le respect de la vie privée, de la dignité et de l'intégrité physique des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la confidentialité, l'exactitude des informations ainsi que le respect de la vie privée et de l'intégrité des usagers. Ces procédures sont « affichées », mais n'influent pas réellement sur la p de services.	Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la confidentialité, l'exactitude des informations ainsi que le respect de la vie privée et de l'intégrité des usagers. De nombreuses personnes au sein de l'organisation connaissent et comprennent les procédures en place.	Des procédures claires ont été établies sur papier en ce qui concerne la confidentialité, l'exactitude des informations ainsi que le respect de la vie privée et de l'intégrité des usagers. Tout le monde au sein de l'organisation connaît et comprend les procédures en place. L'établissement voit comment ces procédures ont été introduites avec succès et sont respectées.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'assurer la confidentialité des informations ainsi que le respect de la vie privée et de l'intégrité des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes pour assurer la confidentialité des informations ainsi que le respect de la vie privée et de l'intégrité des usagers.

## 5. Partenariat

- Les établissements de services sociaux agissent en partenariat avec des parties prenantes pour aider l'organisation dans la réalisation de sa vision et de sa mission. Ces partenariats viennent étayer la globalité des services et l'approche centrée sur la personne. Ils contribuent de ce fait à l'intégration des usagers dans la société.

### Critère 24

L'établissement de services sociaux travaille en partenariat avec des parties prenantes pour assurer la continuité des services et l'intégration des usagers.

- Indicateur : 38. L'établissement de services sociaux conclut manifestement des partenariats en vue d'assurer la continuité des services et l'intégration des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe une approche bien définie quant aux partenariats et à la coopération avec des organisations à but lucratif ou non ou des instances publiques. Cette approche vise la continuité des services et l'intégration des usagers.	Il existe une approche bien définie quant aux partenariats et à la coopération avec des organisations à but lucratif ou non ou des instances publiques. Cette approche vise la continuité des services et l'intégration des usagers. Tous les départements concernés de l'organisation sont engagés dans des partenariats.	Il existe une approche bien définie quant aux partenariats et à la coopération avec des organisations à but lucratif ou non ou des instances publiques. Cette approche vise la continuité des services et l'intégration des usagers. Tous les départements concernés de l'organisation sont engagés dans des partenariats. L'établissement comprend comment le fonctionnement en partenariats est bénéfique.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de créer des partenariats afin de garantir une offre de services complète ainsi que l'intégration des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes pour créer des partenariats afin de garantir une offre de services complète ainsi que l'intégration des usagers.

Critère 25

L'établissement de services sociaux évalue les résultats et retombées de ses partenariats pour les usagers et l'organisation.

- Indicateur : 39. L'établissement de services sociaux peut présenter des résultats tangibles de ses partenariats au profit des usagers et de l'organisation. *(Ces résultats et retombées doivent être documentés)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe des informations concrètes sur les résultats de la collaboration avec d'autres organisations. L'évaluation porte sur les résultats de la collaboration sur les plans du développement des services, de l'intégration des usagers et de la continuité des services.	Il existe des informations concrètes sur les résultats de la collaboration avec d'autres organisations. L'établissement de services sociaux dispose d'indicateurs clairs concernant les résultats de ses partenariats. L'évaluation montre comment ceux-ci ont été bénéfiques à l'intégration des usagers et à la continuité des services.	Il existe des informations concrètes sur les résultats de la collaboration avec d'autres organisations. L'établissement dispose d'indicateurs clairs concernant les résultats de sa collaboration. L'évaluation montre comment ceux-ci ont été bénéfiques à l'intégration des usagers et à la continuité des services. L'établissement dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus suite aux partenariats.	L'établissement a identifié des tendances et compare les résultats de ses partenariats d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de ses partenariats à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

## 6. Participation

- Les établissements de services sociaux assurent la pleine participation et l'intégration active des usagers, ainsi qu'une représentation à tous les niveaux de l'organisation et au sein de la communauté. Ils impliquent les usagers dans le processus décisionnel au sein de l'équipe de service. Dans cette optique de participation égale et d'intégration, ils soutiennent l'autonomisation des usagers. Ils appuient les efforts visant à promouvoir des opportunités égales pour les usagers et une participation équitable de ces derniers.

### Critère 26

L'établissement de services sociaux encourage les usagers à exprimer leurs opinions et points de vue personnels et à contribuer à la vie de l'établissement.

- Indicateur : 40. L'établissement de services sociaux permet aux usagers, au travers de diverses opportunités, d'exprimer leurs opinions et idées.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe une approche bien définie permettant aux usagers d'exprimer leurs opinions et idées. Cette approche est « affichée ». Du feed-back est recueilli de manière aléatoire auprès des usagers.	Il existe une approche bien définie permettant aux usagers d'exprimer leurs opinions et idées. Cette approche est comprise et appliquée à tous les niveaux de l'organisation.	Il existe une approche bien définie permettant aux usagers d'exprimer leurs opinions et idées. Cette approche est comprise et appliquée à tous les niveaux de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'inviter les usagers à exprimer leurs opinions et idées.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès de nouvelles méthodes permettant aux usagers d'exprimer leurs opinions et idées.

Critère 27

L'établissement de services sociaux implique activement les usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services.

- Indicateurs :
  - 41. L'établissement de services sociaux a adopté une politique et des procédures visant l'implication active des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. *(Cette politique et ces procédures doivent être documentées)*
  - 42. L'établissement de services sociaux mesure l'implication active des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. *(Ces mesures et résultats doivent être documentés)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Une politique et des procédures bien définies sont en place en ce qui concerne l'implication active des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Cette politique et ces procédures sont « affichées », mais rarement utilisées dans la pratique.	Une politique et des procédures bien définies sont en place en ce qui concerne l'implication active des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Ces procédures valent pour tous les niveaux de l'organisation, et sont connues de la plupart des usagers et des collaborateurs.	Une politique et des procédures bien définies sont en place en ce qui concerne l'implication active des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Ces procédures valent pour tous les niveaux de l'organisation, et sont connues de la plupart des usagers et des collaborateurs. L'établissement voit comment la politique et les procédures ont été introduites avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'impliquer les usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services.	L'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour impliquer les usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services.
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement dispose de données limitées sur l'implication des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Les mesures sont effectuées de manière aléatoire.	Des données sont disponibles sur l'implication des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Des indicateurs pertinents sont utilisés.	Des données sont disponibles sur l'implication des usagers dans la planification, la prestation et l'évaluation des services. Des indicateurs pertinents sont utilisés. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus suite à l'implication des usagers.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats de l'implication des usagers avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de l'implication des usagers à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 28

L'établissement de services sociaux examine et réévalue chaque année la participation des usagers, en fonction de leur apport.

- Indicateur : 43. L'établissement de services sociaux montre comment il a étudié et réévalué la participation des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
La participation des usagers est vraisemblablement évaluée. Cette évaluation est organisée selon les nécessités.	Une évaluation de la participation des usagers est organisée de façon régulière.	Une évaluation de la participation des usagers est organisée de façon régulière. L'établissement comprend comment les usagers sont impliqués de manière effective.	L'établissement entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'évaluer la participation des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour l'évaluation de la participation des usagers.

### Critère 29

L'établissement de services sociaux adopte des mesures spécifiques pour aider le personnel et les usagers à comprendre, renforcer et améliorer l'autonomisation des usagers.

- Indicateurs : 44. L'établissement a défini et introduit le concept d'autonomisation des usagers. *(Ce concept d'autonomisation doit être documenté)*
- 45. L'établissement dispose de données tangibles sur l'autonomisation des usagers. *(Ces données tangibles doivent être documentées)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Le concept d'autonomisation des usagers fait l'objet d'une définition écrite claire. Sa compréhension reste toutefois limitée.	Le concept d'autonomisation des usagers fait l'objet d'une définition écrite claire. La plupart des employés et des usagers saisissent le concept. Des mesures spécifiques sont en place pour l'autonomisation des usagers.	Le concept d'autonomisation des usagers fait l'objet d'une définition écrite claire. La plupart des employés et des usagers saisissent le concept. Des mesures spécifiques sont en place pour l'autonomisation des usagers. L'établissement comprend comment ce concept a été introduit avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'autonomiser les usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour l'autonomisation des usagers.
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Quelques données sont disponibles en ce qui concerne l'autonomisation des usagers. Elles sont	Des données sont disponibles en ce qui concerne l'autonomisation des usagers. Des	Des données sont disponibles en ce qui concerne l'autonomisation des usagers. Des	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au

recueillies de manière aléatoire.	indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure.	indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus.	résultats de l'autonomisation des usagers avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	niveau de l'autonomisation des usagers à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.
-----------------------------------	--	--	---	---

### Critère 30

L'établissement de services sociaux adopte des mesures spécifiques pour aider le personnel et les usagers à cerner et établir un environnement d'autonomisation.

- Indicateurs :
  - 46. L'établissement de services sociaux a défini les conditions de mise en œuvre d'un environnement d'autonomisation.
  - 47. Les employés et usagers comprennent comment faciliter la co-création d'un environnement d'autonomisation.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un environnement d'autonomisation est manifestement en place. Le personnel et les usagers affichent une compréhension limitée des conditions requises pour un environnement d'autonomisation.	Un environnement d'autonomisation est manifestement en place. Les conditions relatives à l'autonomisation sont comprises de la plupart des employés et des usagers.	Un environnement d'autonomisation est manifestement en place. Les conditions relatives à l'autonomisation sont comprises de la plupart des employés et des usagers. L'établissement voit comment cet environnement d'autonomisation a été créé avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de créer un environnement d'autonomisation.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour créer un environnement d'autonomisation.

# 7. Approche centrée sur la personne

- Les établissements de services sociaux livrent leurs services en fonction des besoins, des attentes et de la capacité des usagers. Leurs prestations tiennent compte de l'environnement physique et social des usagers. Les services visent à améliorer la qualité de vie des usagers. Ouverts à la contribution des individus, les établissements de services sociaux impliquent les usagers dans la planification, la prestation, et l'évaluation des services, ainsi que par voie de feed-back et d'auto-évaluation.

## Critère 31

L'établissement de services sociaux preste des services qui correspondent aux choix, aux besoins et aux capacités propres aux usagers, conformément à la mission, à la vision et aux valeurs de l'organisation.

- Indicateurs : 48. L'établissement encourage les usagers à exprimer leurs besoins, leurs attentes et leurs choix.
- 49. L'établissement aligne son offre de services sur les besoins et attentes des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
L'établissement de services sociaux encourage manifestement les usagers à exprimer leurs besoins. Les services proposés reposent sur les besoins et capacités de ces derniers.	L'établissement de services sociaux encourage manifestement les usagers à exprimer leurs besoins. Les services proposés reposent sur les besoins et capacités de ces derniers. L'adéquation entre l'offre et les choix, besoins et capacités est comprise par la majorité du personnel.	L'établissement de services sociaux encourage manifestement les usagers à exprimer leurs besoins. Les services proposés reposent sur les besoins et capacités de ces derniers. L'adéquation entre l'offre et les choix, besoins et capacités est comprise par la majorité du personnel. L'établissement comprend comment son offre correspond effectivement à ces choix, besoins et capacités.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de faire correspondre son offre aux besoins des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour proposer des services en adéquation avec les besoins des usagers.

Critère 32

L'établissement de services sociaux a défini un concept précis de la Qualité de vie de l'utilisateur. Il entreprend des activités reposant sur une analyse des besoins en vue d'améliorer la qualité de vie des usagers.

- Indicateurs : 50. L'établissement de services sociaux a défini et introduit un concept de Qualité de vie de l'utilisateur. *(Ce concept de Qualité de vie doit être documenté)*
- 51. L'établissement de services sociaux dispose de résultats tangibles des activités améliorant la qualité de vie des usagers. *(Ces résultats doivent être documentés)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il existe une description écrite claire du concept de qualité de vie des usagers, permettant sa compréhension et son interprétation. Le concept est « affiché ».	Il existe une description écrite claire du concept de qualité de vie des usagers, permettant sa compréhension et son interprétation. De nombreuses personnes au sein de l'organisation saisissent le concept.	Il existe une description écrite claire du concept de qualité de vie des usagers, permettant sa compréhension et son interprétation. De nombreuses personnes au sein de l'organisation saisissent le concept. L'établissement voit comment ses employés ont effectivement adopté le concept.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles approches du concept de qualité de vie des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle approche du concept de qualité de vie des usagers.
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Peu de données sont disponibles sur l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Elles sont recueillies de façon aléatoire.	Des données sont disponibles sur l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats.	Des données sont disponibles sur l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats des réalisations avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de la qualité de vie des usagers à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 33

L'établissement de services sociaux documente et évalue la planification et la prestation des services dans un Projet Personnalisé, au sein duquel sont identifiés les besoins et attentes de l'utilisateur ainsi que l'évolution de sa situation.

- Indicateurs :
  - 52. L'établissement de services sociaux a introduit un Projet Personnalisé pour chaque usager, dans lequel sont consignés les besoins, les attentes, les services et les résultats propres à cette personne. *(Ce plan individuel doit être documenté)*
  - 53. Le Projet Personnalisé de l'utilisateur est régulièrement revu et actualisé.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Chaque usager dispose manifestement d'un plan individualisé. Ces plans sont revus et actualisés de temps à autre.	Chaque usager dispose manifestement d'un projet personnalisé. Tous les plans font l'objet d'une révision régulière. Cette approche vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Les usagers disposent d'un projet personnalisé reposant sur leurs besoins et attentes spécifiques. Cette approche vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation. Tous les plans font l'objet d'une révision régulière. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'envisager la planification personnalisée.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a revu avec succès sa façon d'envisager la planification personnalisée.

### Critère 34

L'établissement de services sociaux tient compte de l'environnement physique et social des usagers dans le développement, la prestation et l'évaluation de ses prestations.

- Indicateur :
  - 54. L'établissement de services sociaux fait correspondre son offre aux besoins physiques et sociaux des usagers.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Il apparaît clairement que les services sont ajustés pour correspondre aux besoins physiques et sociaux des usagers. Des éléments de preuve sont recueillis de façon aléatoire.	Il apparaît clairement que les services sont ajustés pour correspondre aux besoins physiques et sociaux des usagers. L'ajustement des services est valable à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Il apparaît clairement que les services sont ajustés pour correspondre aux besoins physiques et sociaux des usagers. L'ajustement des services est valable à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement comprend comment les ajustements ont été effectivement compris et adoptés.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de faire correspondre les services aux besoins physiques et sociaux des usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle approche pour faire correspondre ses services aux besoins physiques et sociaux des usagers.

Critère 35

L'établissement de services sociaux implique les usagers dans la rédaction et la révision du Projet Personnalisé, afin d'assurer la contribution personnelle de ces derniers.

- Indicateurs :
  - 55. L'établissement a mis en place des procédures pour impliquer les usagers dans la création et la révision de leur Projet Personnalisé. *(Ces procédures doivent être documentées)*
  - 56. L'établissement peut présenter des données tangibles sur ses actions visant à impliquer les usagers dans la tenue de leur Projet Personnalisé. *(Ces données et résultats doivent être documentés)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des procédures claires sont en place pour impliquer les usagers dans la création et la révision du projet personnalisé. Ces procédures sont « affichées ». Les usagers sont de temps à autre invités à réviser leur plan.	Des procédures claires sont en place pour impliquer les usagers dans la création et la révision du projet personnalisé. Cette approche visant l'implication des usagers est valable à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Des procédures claires sont en place pour impliquer les usagers dans la création et la révision du projet personnalisé. Cette approche visant l'implication des usagers est valable à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles manières d'impliquer les usagers dans la création et la révision de leur projet personnalisé annuel.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle approche pour impliquer les usagers dans la création et la révision de leur projet personnalisé annuel.
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Peu de données sont disponibles sur l'implication des usagers dans leurs projets personnalisés. Les mesures sont effectuées de manière aléatoire.	Des données sont disponibles sur l'implication des usagers dans leurs projets personnalisés. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats.	Des données sont disponibles sur l'implication des usagers dans leurs projets personnalisés. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats de l'implication des usagers dans leurs projets personnalisés avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau des résultats de l'implication des usagers dans leurs projets personnalisés à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

## 8. Globalité des services

- Les établissements de services sociaux veillent à ce que les usagers aient accès à une continuité de services holistiques dans la communauté. Ils s'engagent à fournir des services allant de l'intervention précoce au soutien et au suivi. Ces services doivent être prestés de manière coordonnée, au travers d'une approche multidisciplinaire ou d'une approche multi-institutionnelle.

### Critère 36

L'établissement de services sociaux veille à ce que l'utilisateur ait accès à une continuité dans les services, qui s'étendent de l'intervention précoce au soutien et au suivi pour répondre à l'évolution de ses besoins avec le temps.

- Indicateurs :
  - 57. L'établissement assure la continuité de ses services.
  - 58. L'établissement a évalué la continuité de ses services. (Cette évaluation doit être documentée)

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des mesures claires existent pour garantir la continuité des services. Ces mesures sont prises de manière ponctuelle.	Des mesures claires existent pour garantir la continuité des services. Elles sont introduites à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Des mesures claires existent pour garantir la continuité des services. Elles sont introduites à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement voit comment ces mesures ont été adoptées avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de garantir la continuité des services.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour garantir la continuité des services.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Peu de données sont disponibles sur l'évaluation de la fiabilité de la continuité des services. Les mesures sont effectuées de manière aléatoire.	Des données sont disponibles sur l'évaluation de la fiabilité de la continuité des services. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats.	Des données sont disponibles sur l'évaluation de la fiabilité de la continuité des services. Des indicateurs pertinents sont utilisés pour la mesure des résultats. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats obtenus suite aux améliorations.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats de l'évaluation de la continuité des services avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de la continuité des services à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 37

L'établissement de services sociaux preste ses services au travers d'une approche holistique basée sur les besoins et les attentes des usagers et de leurs familles ou aidants.

- Indicateur : 59. Les services reposent sur une évaluation holistique des besoins et des attentes des usagers, des familles et des aidants, qui tient compte de la situation et de l'environnement de vie des personnes.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système bien défini est en place pour évaluer de manière holistique les besoins et attentes des usagers, de leurs familles et aidants. Ce système est « affiché », mais peu compris et dès lors peu utilisé.	Un système bien défini est en place pour évaluer de manière holistique les besoins et attentes des usagers, de leurs familles et aidants. Ce système est bien maîtrisé et est appliqué à tous les niveaux de l'organisation.	Un système bien défini est en place pour évaluer de manière holistique les besoins et attentes des usagers, de leurs familles et aidants. Ce système est bien maîtrisé et est appliqué à tous les niveaux de l'organisation. L'établissement de services sociaux voit comment ce système a été introduit avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de proposer des services holistiques aux usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour proposer des services holistiques aux usagers.

### Critère 38

L'établissement de services sociaux identifie et examine les activités de prestation, et assure un suivi et un contrôle de leur qualité.

- Indicateurs : 60. L'établissement de services sociaux a défini ses activités de prestation principales. *(Ces activités principales doivent être documentées).*
- 61. L'établissement de services sociaux assure un suivi régulier de la performance de ses activités de prestation de services principales.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Les activités de prestation principales sont clairement décrites. La description est « affichée ». Un suivi est assuré de façon épisodique. La compréhension par le personnel est limitée.	Toutes les activités de prestation principales sont clairement décrites. Un suivi est assuré à tous les niveaux de l'organisation. Le personnel comprend de quoi il retourne.	Toutes les activités de prestation principales sont clairement décrites. Un suivi est assuré à tous les niveaux de l'organisation. Le personnel comprend de quoi il retourne. L'établissement voit comment ces approches ont été introduites avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles méthodes de contrôle de la qualité des services prestés.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes de contrôle de la qualité des services prestés.

### Critère 39

L'établissement de services sociaux propose ses services aux usagers dans un cadre de proximité et conformément à sa vision et à sa mission.

- Indicateurs : 62. L'établissement preste manifestement ses services dans un cadre de proximité.
- 63. L'établissement peut démontrer que ses activités principales de services sont menées en adéquation avec sa vision et sa mission.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certains éléments indiquent que les services sont prestés dans un cadre de proximité. Les services principaux correspondent à la mission de l'organisation.	Les services sont prestés conformément à la mission et à la vision de l'organisation, à tous les niveaux de cette dernière, et dans un cadre de proximité.	À tous les niveaux de l'organisation, les services sont prestés dans un cadre de proximité et conformément à la mission de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de proposer ses services dans un cadre de proximité.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour livrer ses services dans un cadre de proximité.

### Critère 40

L'établissement de services sociaux livre des services aux usagers de manière coordonnée.

- Indicateur : 64. L'établissement démontre que ses activités sont coordonnées et menées dans une optique de continuité des services.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système clair est en place pour la coordination des services aux usagers. Son application dans la pratique reste rare.	Un système clair est en place pour la coordination des services aux usagers. Il est mis en œuvre partout dans l'organisation.	Un système clair est en place pour la coordination des services aux usagers. Il est mis en œuvre partout dans l'organisation. L'établissement comprend comment ce système a été adopté avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de coordonner les services pour les usagers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour coordonner les services proposés aux usagers.

### Critère 41

L'établissement de services sociaux livre des services aux usagers via une approche multidisciplinaire ou multi-institutionnelle.

- Indicateur : 65. L'établissement démontre que les services sont prestés via une approche multidisciplinaire.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certains éléments indiquent qu'une approche multidisciplinaire est en place. Cette approche est « affichée » et adoptée par certains membres du personnel.	Une approche multidisciplinaire est manifestement en place. Cette approche est introduite dans toute l'organisation et comprise de l'ensemble du personnel.	Une approche multidisciplinaire est manifestement en place. Cette approche est introduite dans toute l'organisation et comprise de l'ensemble du personnel. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de proposer ses services de façon multidisciplinaire.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour livrer ses services de manière multidisciplinaire.

## 9. Orientation sur les résultats

- Les établissements de services sociaux entendent atteindre les résultats et l'impact escomptés ainsi qu'une valeur optimale pour les usagers et les parties prenantes (y compris les bailleurs de fonds). Ils exposent les réalisations de l'organisation et des usagers, conformément à leur mission et leurs activités principales. Les impacts des services sont mesurés et contrôlés. Ils font partie intégrante des processus d'amélioration continue, de transparence et de responsabilisation.

### Critère 42

L'établissement de services sociaux identifie les résultats de ses activités et services et procède à des évaluations périodiques et indépendantes.

- Indicateurs :
  - 66. L'établissement de services sociaux a identifié et enregistré les résultats de ses activités et services. *(Ces résultats d'activités et de services doivent être documentés)*
  - 67. Les résultats financiers sont validés périodiquement par un réviseur indépendant en vue de garantir la continuité et la durabilité financières de l'organisation. *(Cette révision externe doit être documentée)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certains résultats donnent une indication des réalisations de l'établissement de services sociaux. Les résultats financiers ne sont pas validés par un réviseur indépendant.	L'établissement de services sociaux enregistre systématiquement les résultats de ses activités et services selon des indicateurs précis et pertinents. Les résultats sont pertinents pour l'organisation. Les résultats financiers sont validés par un réviseur indépendant.	L'établissement de services sociaux enregistre systématiquement les résultats de ses activités et services selon des indicateurs précis et pertinents. Les résultats sont pertinents pour l'organisation. Les résultats financiers sont validés par un réviseur indépendant. L'établissement de services sociaux comprend ses résultats dans le contexte national.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens d'identifier ses résultats d'activités, de services et financiers.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a introduit avec succès une nouvelle méthode pour identifier ses résultats d'activités, de services et financiers.

### Critère 43

L'établissement de services sociaux enregistre les résultats et les retombées des services aux usagers sur une base individuelle et collective.

- Indicateur : 68. L'établissement de services sociaux a identifié les résultats et les retombées pour les usagers, sur une base individuelle et collective. *(Ces résultats et retombées au profit des usagers (sur une base collective) doivent être documentés)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certaines données sont disponibles quant aux résultats et retombées des services fournis, permettant d'apprécier les réalisations actuelles.	L'établissement de services sociaux évalue les résultats et les retombées des services fournis sur une base individuelle et collective. Ces résultats reposent sur des indicateurs précis et pertinents.	L'établissement de services sociaux évalue les résultats et les retombées des services fournis sur une base individuelle et collective. Ces résultats reposent sur des indicateurs précis et pertinents. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend les résultats liés aux services.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare les résultats des réalisations et retombées avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau des réalisations et retombées à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 44

L'établissement de services sociaux évalue les résultats et retombées pour les usagers, conformément à sa mission, en vue d'améliorer ses services et d'offrir une valeur optimale aux usagers, bailleurs de fonds et autres parties prenantes.

- Indicateur : 69. L'établissement a pris des mesures pour améliorer ses services après avoir mené une évaluation des réalisations et retombées de ceux-ci.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Des actions d'amélioration sont entreprises de temps à autre, en fonction des nécessités.	Des actions d'amélioration sont systématiquement entreprises au terme d'une évaluation. Elles sont mises en place à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Des actions d'amélioration sont systématiquement entreprises au terme d'une évaluation. Elles sont mises en place à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement de services sociaux comprend les résultats des actions d'amélioration.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons d'améliorer les services en fonction des résultats des évaluations.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour améliorer les services en fonction des résultats des évaluations.

### Critère 45

L'établissement de services sociaux mesure la satisfaction des usagers et de toutes les parties prenantes via des enquêtes internes et/ou externes.

- Indicateur : 70. L'établissement de services sociaux dispose de données sur la satisfaction des usagers et des autres parties prenantes. *(De la documentation sur la satisfaction des usagers et autres parties prenantes est exigée)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Certains résultats donnent une indication du taux de satisfaction des usagers et autres parties prenantes.	L'établissement de services sociaux dispose de données sur la satisfaction des usagers et des autres parties prenantes. Ces données reposent sur des indicateurs précis et pertinents.	L'établissement de services sociaux dispose de données sur la satisfaction des usagers et des autres parties prenantes. Ces données reposent sur des indicateurs précis et pertinents. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, qu'il comprend.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare son taux de satisfaction des usagers et autres parties prenantes avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de la satisfaction des usagers et autres parties prenantes à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

### Critère 46

L'établissement de services sociaux fournit des informations accessibles et claires sur les résultats et réalisations, entre autres les résultats des enquêtes.

- Indicateur : 71. L'établissement de services sociaux peut démontrer que les informations sur les résultats sont comprises par les usagers, le personnel et les autres parties prenantes. *(La perception des informations à propos des résultats doit être documentée)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Diverses données indiquent que les usagers, le personnel et les parties prenantes sont correctement informés.	L'établissement dispose de données indiquant que les usagers, le personnel et les parties prenantes sont correctement informés. Ces données reposent sur des indicateurs précis et pertinents.	L'établissement dispose de données indiquant que les usagers, le personnel et les parties prenantes sont correctement informés. Ces données reposent sur des indicateurs précis et pertinents. L'établissement de services sociaux dispose de données fiables et tangibles, et comprend comment ces informations sont perçues.	L'établissement de services sociaux a identifié des tendances et compare ses données sur le taux de compréhension des usagers et autres parties prenantes avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement de services sociaux est parvenu à mettre en place des améliorations au niveau de sa communication aux usagers et autres parties prenantes à la suite de sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Il vaut cependant davantage en théorie qu'en pratique.	Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Son application vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Son application vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement comprend comment ce système a été adopté avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de communiquer les résultats de ses activités et services.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour communiquer les résultats de ses activités et services.

#### Critère 47

L'établissement de services sociaux communique activement des informations sur les prestations de l'organisation (résultats des activités et services) au personnel, aux usagers et aux parties prenantes.

- Indicateur : 72. L'établissement de services sociaux communique des informations sur les performances de l'organisation de diverses façons.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Il vaut cependant davantage en théorie qu'en pratique.	Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Son application vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Un système bien défini est en place pour informer les usagers, le personnel et les parties prenantes à propos des résultats des activités et des services. Son application vaut à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement comprend comment ce système a été adopté avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux moyens de communiquer des informations relatives aux performances et résultats.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté de nouvelles méthodes pour communiquer des informations relatives aux performances et résultats.

# 10. Amélioration continue

- Les établissements de services sociaux visent l'apprentissage continu ainsi que l'amélioration continue de leurs services et résultats. Ils font preuve de proactivité pour répondre aux besoins futurs des usagers, du personnel, des bailleurs de fonds et des parties prenantes, et utilisent des informations factuelles pour développer et améliorer leur offre en services sociaux. Des systèmes sont en place pour la comparaison des performances et l'amélioration continue.

## Critère 48

L'établissement de services sociaux crée et introduit un système d'amélioration continue des résultats des services, de fonctionnement et de l'apprentissage.

- Indicateur : 73. L'établissement a mis en œuvre un système d'apprentissage et d'amélioration continus. *(Ce système d'apprentissage et d'amélioration continue doit être documenté)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Un système d'amélioration continue et d'apprentissage existe. Son application dans la pratique reste rare.	Un système bien défini et compréhensible d'amélioration continue et d'apprentissage est en place. Ce système se caractérise par sa nature cyclique. Il est introduit à tous les niveaux de l'organisation et maîtrisé et utilisé par le personnel ainsi que la direction.	Un système bien défini et compréhensible d'amélioration continue et d'apprentissage est en place. Ce système se caractérise par sa nature cyclique. Il est introduit à tous les niveaux de l'organisation et maîtrisé et utilisé par le personnel ainsi que la direction. L'établissement de services sociaux voit comment ce système a été introduit avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouveaux systèmes d'amélioration continue des services, de fonctionnement et d'apprentissage.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté un nouveau système d'amélioration continue des services, de fonctionnement et d'apprentissage.

Critère 49

L'établissement de services sociaux applique des mécanismes lui permettant de cerner les besoins futurs des usagers, du personnel, des bailleurs de fonds et des parties prenantes.

- Indicateur : 74. L'établissement de services sociaux démontre qu'il utilise les informations recueillies sur les besoins futurs des usagers et parties prenantes pour développer et améliorer ses services.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Une approche bien définie est en place pour identifier les besoins futurs des parties prenantes, en vue de développer et d'améliorer les services. Cette approche est « affichée » et appliquée de temps à autre.	Une approche bien définie est en place pour identifier les besoins futurs des parties prenantes, en vue de développer et d'améliorer les services. Cette approche est adoptée à tous les niveaux concernés de l'organisation.	Une approche bien définie est en place pour identifier les besoins futurs des parties prenantes, en vue de développer et d'améliorer les services. Cette approche est adoptée à tous les niveaux concernés de l'organisation. L'établissement comprend comment cette approche a été introduite avec succès.	L'établissement de services sociaux entreprend des activités d'apprentissage pour explorer de nouvelles façons de cerner les besoins futurs des usagers, du personnel, des bailleurs de fonds et des parties prenantes.	Suite aux activités d'apprentissage, l'établissement de services sociaux a adopté avec succès une nouvelle approche pour cerner les besoins futurs des usagers, du personnel, des bailleurs de fonds et des parties prenantes.

Critère 50

L'établissement de services sociaux lance des initiatives d'amélioration en comparant et échangeant ses performances en matière d'approches, de résultats des services et activités, et de retombées pour les usagers.

- Indicateur : 75. L'établissement de services sociaux peut démontrer qu'il a comparé ses approches, méthodes de mise en œuvre et résultats avec d'autres établissements. *(Ce processus de comparaison doit être documenté)*

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
La comparaison avec d'autres établissements se traduit par un certain degré d'amélioration au niveau des approches, des méthodes et des résultats.	La comparaison avec d'autres établissements se traduit par des améliorations tangibles au niveau des approches, des méthodes et des résultats. Elle repose sur des indicateurs précis et pertinents.	La comparaison avec d'autres établissements se traduit par des améliorations tangibles au niveau des approches, des méthodes et des résultats. L'établissement comprend l'impact de cette comparaison sur ses services, grâce aux données fiables et tangibles à sa disposition.	L'établissement a identifié des tendances à la suite de sa comparaison des approches, méthodes et résultats avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.	L'établissement est parvenu à mettre en place des améliorations basées sur son analyse des tendances relatives aux approches, méthodes et résultats, grâce à sa comparaison avec d'autres établissements de services sociaux et/ou d'autres organisations, dans un contexte national et/ou international.