

# Référentiel de certification

VERSION 2



## HANDÉO SERVICES

02 rue Mozart, 92 110

Clichy la garenne

## LABELS & CERTIFICATIONS CAP'HANDÉO

[www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)

## CONTACT

[caphandeo@handeo.fr](mailto:caphandeo@handeo.fr)

01 43 12 19 29



# S O M M A I R E

CHAPITRE A.	OBJET & DOMAINE D'APPLICATION	3
CHAPITRE B.	PRÉSENTATION DE HANDÉO & HANDÉO SERVICES	4
CHAPITRE C.	CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE	6
<b>I . CARACTÉRISTIQUES MAJEURES SPÉCIFIQUES À L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES AUTISTES</b>		
1.	UNE PRISE EN COMPTE EFFECTIVE DES SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE	9
2.	UN ACCOMPAGNEMENT ET UNE ORGANISATION ADAPTÉS AUX SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE	15
<b>II . CARACTÉRISTIQUES DE BASE NÉCESSAIRES À L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES AUTISTES</b>		
3.	UN ACCUEIL ET UNE INFORMATION ADAPTÉS	28
4.	LA FORMATION DES PROFESSIONNELS	30
5.	L'ÉVALUATION ET L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS ET DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE AUTISTE	35
6.	LES RELATIONS ENTRE L'ESSMS ET HANDÉO SERVICES	39
CHAPITRE D.	RAPPEL LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE	41
CHAPITRE E.	LEXIQUE	42
CHAPITRE F.	GLOSSAIRE	44
CHAPITRE G.	LES MEMBRES DE HANDÉO	44
CHAPITRE H.	PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	45
A.	ORGANISME MONOSITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES	45
B.	ORGANISME MULTISITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES	45
C.	CAS DE LA SOUS-TRAITANCE	47
CHAPITRE I.	LES MÉTHODES D'ATTRIBUTION & DE SUIVI DE LA CERTIFICATION	48
1.	CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION	48
A.	PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE	48
B.	CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT	49
C.	PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE	49
D.	ACTIONS CORRECTIVES	50
E.	DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION	50
F.	RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT	51
G.	PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS	51
2.	SUIVI DE LA CERTIFICATION	52
A.	SURVEILLANCE	52
B.	EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	52
C.	PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	52
D.	APPELS DE DÉCISION	52
CHAPITRE J.	ANNEXES	53
RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION CAP'HANDÉO SERVICES ET ÉTABLISSEMENTS - AUTISME		
A.	COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL	53
B.	COMPOSITION DU COMITÉ DE RELECTURE DU RÉFÉRENTIEL	54
C.	COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (2018)	54
RÉFÉRENTIEL CAP'HANDÉO SERVICES ET ÉTABLISSEMENTS - AUTISME V2		
A.	COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL	55
B.	COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'HANDÉO (2022)	55

## CHAPITRE A. OBJET & DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel s'adresse aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) accompagnant des personnes autistes\* et ayant une existence d'au moins deux ans dans le secteur du handicap. Les organismes souhaitant bénéficier de la certification de service *Cap'Handéo – Services et établissements Autisme* disposent d'une autorisation (ou le cas échéant d'un agrément) pour accompagner les personnes en situation de handicap et se sont engagés à respecter la législation et la réglementation liées à leur activité. L'organisme s'engage également à proposer un accompagnement qui s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.

Ils ont également produit un projet d'établissement ou de service traduisant leur stratégie et les axes de développement envisagés en direction des personnes autistes. Ce document respectera les recommandations de bonnes pratiques de l'HAS s'y référant.

### **\*Personne autiste (définition Handéo)**

L'autisme est un trouble neuro-développemental précoce qui dure toute la vie et qui entraîne un handicap. Il se manifeste par des troubles de la communication, des intérêts ou activités restreints, des comportements à caractère répétitif, ainsi qu'un manque de flexibilité et d'adaptation à l'environnement. « La personne présente aussi souvent des hyper ou hypo-sensibilités sensorielles (sons, lumière, couleurs, toucher...). **Tous ces signes s'expriment avec des intensités variables.** L'autisme est souvent associé à d'autres troubles (épilepsie, hyperactivité, déficience intellectuelle, troubles du sommeil, troubles alimentaires...) » <sup>1</sup>.

Aujourd'hui, les classifications internationales renoncent à classer les types d'autisme en grandes catégories (Kanner, Asperger, TED-NOS...), et ont abandonné la notion, longtemps utilisée, de « Troubles Envahissants du Développement » (TED), au profit de « Trouble du Spectre de l'Autisme » (TSA).

Cette version n°2 du référentiel de certification Cap'Handéo Services et établissements autisme entre en vigueur au 31/05/2023. Par conséquent, tout audit initial ou de renouvellement sur la version n°1 ne pourra se faire que jusqu'au 30/05/2023.

Cette activité de certification sur le référentiel Cap'Handéo Services et établissements autisme est réalisée sous accréditation du COFRAC, dans le respect de la norme internationale NF EN ISO CEI 17065 (Numéro d'accréditation de Handéo Services : N°5-0624 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

<sup>1</sup> <http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/l-autisme/qu-est-ce-que-l-autisme/>

## CHAPITRE B. PRÉSENTATION D'HANDÉO & HANDÉO SERVICES

Handéo, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union européenne en 2011. Ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l'effectivité du droit des personnes handicapées de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, du droit à la mobilité personnelle et de l'accessibilité.

Le Conseil d'administration d'Handéo est aujourd'hui composé de 23 membres : APF France handicap, Fédération APAJH, Nexem, UNAFTC, Mutuelle Intégrance, Fisaf, Paralyse Cérébrale France, Trisomie 21 France, Autisme France, UNAPEDA, , UNAFAM, Groupe APICIL, Fondation ANAIS, UNA, UNADMR, FEDESAP, Adedom, fédération des PEP, FEHAP, SNADOM, UNAPEI, GCMS POLYCAP, GIHP.

Ainsi, l'ensemble des actions d'Handéo vise à améliorer l'accompagnement et l'accès à la cité des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle que soit la cause du handicap.

Véritable outil de mise en œuvre des droits des personnes, Handéo s'attache à :

- améliorer la connaissance du handicap grâce à des travaux de recherche appliquée, à la réalisation d'études et à l'élaboration d'outils pratiques (guides, tutoriels, etc.) ;
- améliorer la qualité en déployant des labels et certifications de services Cap'Handéo dans les secteurs des aides humaines, des aides techniques, du transport, des établissements sociaux et médico-sociaux, des entreprises ayant des politiques de soutien en direction de leurs salariés-aidants, ... C'est aujourd'hui plus de 300 services labellisés/certifiés qui accompagnent plusieurs milliers de personnes handicapées et âgées dans plus de 60 départements.

Pour réaliser l'ensemble de ces actions de manière opérationnelle, Handéo a créé Handéo Services, sa filiale Economie Sociale et Solidaire à qui elle confie l'exploitation de ses activités de Recherche & Développement et de certification/labellisation. Ainsi Handéo est libérée de toutes contraintes de gestion et peut se concentrer sur sa vie associative.

En 2017, le Conseil d'administration Handéo prend la décision d'élaborer une certification *Cap'Handéo – Services et établissements Autisme*. Cette décision importante répond à un double objectif :

- accroître et renforcer la confiance que peuvent (et doivent) avoir les personnes autistes et leurs proches aidants dans les services et établissements qui les accompagnent.
- accroître et renforcer la reconnaissance des services et établissements non seulement par les personnes autistes et leurs proches aidants, mais également par les « prescripteurs », qu'il s'agisse des aidants, des responsables institutionnels et des pouvoirs publics.

L'objectif de la certification *Cap'Handéo – Services et établissements Autisme* est de promouvoir l'autodétermination<sup>1</sup> des personnes autistes en les aidant, elles et leurs proches aidants, à trouver une structure sociale et médico-sociale qui applique les recommandations de bonnes pratiques de l'HAS d'une part, et qui soit adaptée à leur projet de vie ainsi qu'à leur souhait de vivre la vie la plus ordinaire possible d'autre part. Elle a aussi pour but d'être un moyen pour ces structures d'acquérir une meilleure visibilité.

En 2022, de nouveaux travaux de révision du référentiel de certification sont lancés, associant les parties prenantes (représentants des usagers, des prestataires et des partenaires). Cette nouvelle révision permet notamment de poursuivre le travail de prise en compte des remontées de terrain et de prise en compte du contexte général du secteur, dont des évolutions réglementaires.

---

2 CF Lexique

Le nombre des caractéristiques figurant dans le référentiel est volontairement limité ; celles-ci sont essentiellement tournées vers la personne autiste. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les prescriptions réglementaires, sauf à les compléter et à les préciser.

En développant un tel référentiel, Handéo Services a fait plusieurs paris :

- l'amélioration globale de l'offre sociale et médico-sociale en direction des personnes autistes et de leurs proches aidants, à toutes les étapes de la vie,
- la création d'un réseau national de professionnels qualifiés,
- la prise en compte par les différents financeurs - publics ou privés - de l'engagement des établissements et services dans un haut niveau de qualité,
- l'amélioration de l'accompagnement de la personne autiste en vue de favoriser son inclusion.

Le référentiel a été conçu dans la concertation via un Comité de rédaction associant largement des personnes autistes, des familles, des représentants des associations et des ESSMS accompagnant les personnes autistes, des administrations nationales concernées.

En adoptant et/ou en recommandant la mise en œuvre de ce référentiel, toutes les parties prenantes contribuent à une qualité accrue des réponses apportées aux personnes autistes.

Si vous souhaitez apporter des observations ou des avis en lien avec ce référentiel, les coordonnées de Handéo Services figurent en fin de document.



## CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE

### I. CARACTÉRISTIQUES MAJEURES SPÉCIFIQUES À L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES AUTISTES

#### 1. UNE PRISE EN COMPTE EFFECTIVE DES SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE 9

Caractéristique 1. Une co-évaluation méthodique des besoins de la personne autiste prenant en compte les besoins et attentes des proches aidants	9
1.1 Principe de base de l'évaluation	10
1.2 Éléments spécifiques à l'évaluation d'une personne autiste	9
Caractéristique 2. Une co-construction du projet personnalisé d'accompagnement	12
2.1 Principe de base à la construction du projet personnalisé	12
2.2 Éléments spécifiques à la construction du projet personnalisé d'une personne autiste	14

#### 2. UN ACCOMPAGNEMENT ET UNE ORGANISATION ADAPTÉS AUX SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE 15

Caractéristique 3. Des interventions avec des objectifs fonctionnels précis, mesurables et observables	15
Caractéristique 4. Des interventions permettant la généralisation des apprentissages	17
Caractéristique 5. Des interventions développementales et comportementales	18
Caractéristique 6. Un lieu de vie, un environnement et des repères dans le temps et dans l'espace adaptés	19
Caractéristique 7. Un taux d'encadrement renforcé pour les personnes autistes	20
Caractéristique 8. Des proches aidants soutenus et accompagnés	20
Caractéristique 9. Un accompagnement permettant à la personne autiste de promouvoir sa santé	21
Caractéristique 10. La prévention et la gestion des "comportements problèmes"	24
Caractéristique 11. Une préparation des transitions d'un milieu à un autre pour faciliter la gestion du changement	25

## II. CARACTÉRISTIQUES DE BASE NÉCESSAIRES À L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES AUTISTES

<b>3. UN ACCUEIL ET UNE INFORMATION ADAPTÉS</b>	<b>28</b>
Caractéristique 12. Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes autistes et de leurs proches aidants	28
Caractéristique 13. Des supports de communication adaptés à la personne autiste, à ses éventuels troubles associés et à ses proches aidants	29
<b>4. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS</b>	<b>30</b>
Caractéristique 14. Le recrutement des professionnels	30
Caractéristique 15. Des professionnels accompagnés à leur entrée dans la structure	30
Caractéristique 16. Des cadres compétents en matière d'autisme	31
Caractéristique 17. Une formation continue du personnel sur les spécificités liées à l'autisme	31
Caractéristique 18. Des temps d'échanges structurés entre les professionnels	33
Caractéristique 19. Des temps de supervision	33
Caractéristique 20. Une capacité à actualiser ses connaissances sur l'autisme et ses spécificités	34
<b>5. L'ÉVALUATION ET L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS ET DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE AUTISTE</b>	<b>35</b>
Caractéristique 21. Une analyse des risques de maltraitance et un suivi du traitement de ces situations	35
Caractéristique 22. Un traitement efficace des réclamations	36
Caractéristique 23. Une mesure régulière et individuelle de la satisfaction de la personne autiste	36
Caractéristique 24. Des groupes d'expression collective	37
Caractéristique 25. Un renforcement de la responsabilité sociétale et environnementale de l'organisme	38
<b>6. LES RELATIONS ENTRE L'ESSMS ET HANDÉO SERVICES</b>	<b>39</b>
Caractéristique 26. Une relation régulière avec Handéo Services	39
Caractéristique 27. Un recours en cas de difficultés liées à la certification	39
Caractéristique 28. La mise en place d'un comité interne de suivi de la Certification	39



# I. Caractéristiques majeures spécifiques à l'accompagnement de personnes autistes



## 1. UNE PRISE EN COMPTE EFFECTIVE DES SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE

### Caractéristiques 1. Une co-évaluation méthodique des besoins de la personne autiste prenant en compte les besoins et attentes des proches aidants

#### 1.1 PRINCIPE DE BASE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation de la personne autiste est une étape fondamentale afin de proposer un cadre structuré, personnalisé et cohérent avec la personne, ses particularités et son environnement.

Dans ce sens, la structure identifie les besoins et attentes de la personne autiste ainsi que ses ressources et compétences. Pour cela, elle réalise une évaluation pluridisciplinaire, s'appuie sur différentes évaluations fonctionnelles et sur le partage d'observations entre la personne (et les parents lorsque la personne est mineure) et les professionnels.

(voir caractéristique 1.2 pour la méthode d'évaluation fonctionnelle)

Avec l'accord de la personne, les proches aidants sont associés à cette évaluation. Au cours de cette évaluation, la structure aide les personnes autistes, le représentant légal et, le cas échéant, les proches aidants à formaliser les difficultés rencontrées, les aides nécessaires, leurs préférences quant aux modalités d'intervention.

L'évaluation des besoins et des attentes prend en compte, avec l'assentiment de la personne autiste ou le consentement de son représentant légal, les évaluations déjà existantes (dont le plan personnalisé de compensation ou le projet personnalisé de scolarisation lorsqu'il existe et que la structure en a connaissance).

La structure complète ces informations par des éléments liés :

- à l'évolution éventuelle de la situation (notamment liée à l'âge ou à des déficiences associées),

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

☐ Documents relevant les attentes et les services proposés

☐ Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage

☐ Contrat de séjour / DIPC

☐ Supports de recueil des besoins et de l'histoire de vie de la personne

☐ Procédure d'évaluation

☐ Projet personnalisé

☐ Vérification documentaire

☐ Entretiens avec le personnel, la personne et les proches aidants

☐ Le soutien des aidants

☐ L'adaptation de l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes (2015)

☐ Trouble du spectre de l'Autisme :

interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)

☐ Entretien avec le personnel, la personne et les proches aidants

☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement :

diagnostic et évaluation chez l'adulte (HAS, 2011)

Méthodes de contrôle

Exemples de documents attendus

Recommandations HAS

- (le cas échéant) aux moyens de communication mis en place par les proches aidants et les partenaires pour échanger avec la personne en situation de handicap,
- aux souhaits, aux croyances, aux habitudes de vie et obligations (scolaires ou professionnelles par ex.) de la personne, dans son lieu de vie et hors de son lieu de vie,
- aux souhaits de la personne autiste quant à l'organisation des interventions et des apprentissages, dans son lieu de vie et hors de son lieu de vie,
- à l'environnement de la personne et, le cas échéant, aux habitudes de vie de la famille et aux besoins des proches aidants,
- à la coordination avec les autres professionnels intervenant auprès de la personne autiste,
- au degré d'adaptation nécessaire pour lui permettre d'avoir un lieu de vie, un environnement et des repères dans le temps et dans l'espace adaptés (cf. caractéristique 6) ainsi que pour limiter la survenue de « comportement-problème » (cf. caractéristique 7)

- ☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 10-19)
- ☐ Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)
- ☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010: pp16-18)

- ☐ Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage
- ☐ Contrat de séjour / DIPIC
- ☐ Conventions

1.2 ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES À L'ÉVALUATION D'UNE PERSONNE AUTISTE

A l'admission, la structure s'assure qu'un diagnostic a été posé prenant en compte les évaluations fonctionnelles selon les modalités recommandées. A défaut, le processus d'un diagnostic doit être enclenché par la structure, en lien avec les proches aidants, représentants légaux et les partenaires (équipe diagnostic, CRA, etc.). Dans ce cadre, la structure vérifie qu'un conseil génétique et des examens complémentaires ont été proposés à la fratrie.

- ☐ Outils / grilles d'évaluation utilisées A titre d'exemple, outils recommandés pour les enfants, sous certaines conditions d'âge : CARS, VABS ECA-N, ECA-R, PEP-3, AA-PEP, BECS, Brunet-Lézine, WPPSI-III
- ☐ Entretiens avec le personnel, la personne et les proches aidants
- ☐ Vérification documentaire

- ☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et

Lorsqu'ils existent, l'évaluation est réalisée avec des échelles et des outils recommandés et/ou validés scientifiquement. Pour les enfants, il s'agit notamment des outils référencés par la HAS "Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent" (p. 19-20) ; "Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte" (p.14-15).

Cette évaluation doit permettre d'apprécier les compétences, les capacités des personnes autistes et les risques liés à la situation de handicap dans les domaines fonctionnels suivants :

- communication ;
- langage réceptif et expressif ;
- interactions sociales ;
- cognitif ;
- sensoriel et moteur (troubles et particularités sensoriels, motricité, organisation spatio-temporelle, etc.) ;
- santé (examen physique / somatique / troubles associés) ;
- émotions et comportements (évaluation psychologique, reconnaissance et expression des émotions, comportements problèmes, etc.) ;
- autonomie dans les activités quotidiennes, la vie affective et intime, en fonction de l'âge ;
- apprentissages (scolaires, pré-professionnels et professionnels).

Dans ces domaines fonctionnels, les particularités sensorielles et les modes de communication de la personne sont essentiels à prendre en compte.

Cette évaluation permettra la valorisation des compétences de la personne ainsi que la définition d'objectifs précis et mesurables. Une échéance de l'évaluation de l'atteinte de chacun des objectifs devra ainsi être déterminée (cf. caractéristique 2.2).

### Exemples de documents attendus

☐ *Entretien avec les professionnels concernés (dont orthophoniste, psychologue, etc.)*

☐ *Attestation de formation sur l'usage de ces outils*

☐ *Convention de partenariat avec une équipe diagnostic*

☐ *Bilan par domaines fonctionnels*

☐ *Vérification documentaire*

### Méthodes de contrôle

### Recommandations HAS

*thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 10-19)*

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (pp.14-15)*

☐ *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.16-18)*

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*

## Caractéristiques 2. Une co-construction du projet personnalisé d'accompagnement

### 2.1 PRINCIPE DE BASE À LA CONSTRUCTION DU PROJET PERSONNALISÉ

La promotion de l'autodétermination<sup>1</sup> des personnes autistes est systématiquement recherchée par la structure ainsi que son consentement éclairé. Aussi, les réponses apportées doivent, être transmises de manière adaptée pour favoriser leur compréhension et prioritairement, être en lien avec les besoins et attentes de la personne autiste, mais également prendre en compte les besoins des proches aidants (sans se substituer aux besoins des personnes aidées), et être corrélées au projet de vie de la personne (s'il est porté à la connaissance de la structure). La réponse à l'évaluation des besoins indique également : la personne à contacter en cas de besoin et le numéro d'astreinte de la structure.

La structure dispose de 15 jours maximum après l'admission pour formaliser ses réponses (contrat de séjour ou DIPC). Ce document est remis à la personne autiste et à son représentant légal.

Au terme de l'évaluation initiale, un projet personnalisé écrit de manière compréhensible est établi avec l'ensemble des parties prenantes, y compris la personne elle-même et/ou son représentant légal. Il comporte notamment :

- les souhaits, les aptitudes, les besoins identifiés par l'évaluation de la personne (qui tiennent compte des ressources et attentes de son environnement ainsi que de ses refus),
- les objectifs fonctionnels à atteindre dans chacun des domaines ciblés à l'issue de l'évaluation,
- les moyens organisationnels, humains et d'aménagements nécessaires à l'atteinte des objectifs (ces moyens sont considérés notamment au regard de la prise en compte du rapport bénéfices/risques pour la santé),
- l'organisation des interventions (étapes et actions prévues par rapport à la spécificité de la situation). Cette organisation implique de définir une temporalité précise pour l'atteinte de chacun des objectifs.
- la manière dont la structure va s'organiser pour généraliser les apprentissages, en particulier avec le milieu ordinaire et notamment au domicile (cf. caractéristique 4).

☐ *Projet d'établissement de service*

☐ *Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage*

☐ *Feuille de présence des réunions de synthèse ou de projet*

☐ *Contrat de séjour / DIPC*

☐ *Supports des bilans d'intervention*

☐ *Procédure d'intervention*

☐ *Plan d'action pour chaque objectif (cf. projet personnalisé)*

☐ *Projet de service / établissement*

☐ *Les attentes de la personne et le projet personnalisé (2008)*

☐ *L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (2013)*

☐ *L'adaptation de l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes (2015)*

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*

☐ *Autisme et autres troubles et envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp.10-19)*

☐ *Vérification documentaire*

☐ *Entretien avec le personnel, la personne et les proches aidants*

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

La coordination des actions au domicile familial, le cas échéant, et en dehors de la structure est prise en compte dans l'élaboration du projet personnalisé : généralisation et transfert des acquis, modes de communication partagés, interventions à domicile et dans les autres lieux de vie de la personne.

Cette coordination participe à la dynamique de mobilisation et d'innovation des réponses sur le territoire.

Pour faciliter la coordination, la structure identifie les acteurs locaux<sup>2</sup> et dispose de la liste de ces acteurs avec leurs coordonnées et de celle des organismes spécialisés dans l'autisme (et appliquant les recommandations de bonnes pratiques de la HAS). Elle peut également orienter vers des dispositifs de soutien aux aidants (les plateformes d'accompagnement et de répit, CRA, MDPH, etc.).

Le projet personnalisé est annexé au contrat de séjour ou DIPC.

Les résultats de l'évaluation (et des réévaluations ou ajustements) sont communiqués à la personne autiste, ainsi qu'à son représentant légal et, avec son accord, aux proches aidants. L'ESSMS les explicite et cherche à s'assurer de leur compréhension par la personne, son représentant légal et, le cas échéant, ses proches aidants.

Avec l'accord de la personne ou de son représentant légal, les différents intervenants ont accès au projet personnalisé. En outre, ils sont informés de leur responsabilité dans sa mise en œuvre, pour répondre aux objectifs de cohérence des interventions.

L'évaluation est également communiquée, avec l'accord de la personne ou de son représentant légal, au médecin traitant et aux professionnels intervenant auprès de la personne.

Les modalités d'élaboration du projet personnalisé sont décrites dans une procédure qui :

- prévoit que l'évaluation associe les professionnels concernés, les partenaires sollicités, la personne autiste et ses proches aidants ;
- précise la méthode de rédaction et de suivi du projet ;
- identifie les outils de liaison ;
- prévoit la mise en place d'un calendrier pour chacun des objectifs et leur révision.

☐ Liste des acteurs locaux

☐ Projet de service / d'établissement

☐ Outils de coopération élaborés

☐ Procédure

☐ Courrier

☐ Support adapté

☐ Projet de service / d'établissement

☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.16-18)



2.2 ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES À LA CONSTRUCTION DU PROJET PERSONNALISÉ D’UNE PERSONNE AUTISTE

Pour rappel, la structure réalise au moins une fois par an, un bilan du projet personnalisé de l’intervention, du développement de la personne, des progrès réalisés et de la généralisation des compétences au regard de l’ensemble des domaines fonctionnels de l’évaluation initiale.

Cette réévaluation fonctionnelle globale comporte notamment :

- l’implication et participation de la personne autiste, et le cas échéant de ses proches aidants ;
- l’évolution de la situation de la personne autiste (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé...), et le cas échéant de ses proches aidants ;
- les écarts éventuels entre objectifs prévus et objectifs réalisés ;
- les suites données à l’intervention.

Néanmoins, entre deux évaluations fonctionnelles globales, le projet personnalisé est régulièrement ajusté et systématiquement ré-interrogé :

- aux échéances de réévaluation des objectifs d’intervention précisées dans le projet personnalisé ;
- s’il y a un changement important dans la vie de la personne.

Par ailleurs, la structure participe, en présence de la personne autiste, de son représentant légal s’il existe, de sa personne de confiance si elle a été désignée, et le cas échéant avec ses proches aidants (si la personne en est d’accord), au minimum une fois par an, et chaque fois que nécessaire, à une réunion de coordination avec les intervenants et les prestataires extérieurs liés à l’intervention.

Concernant la personne de confiance, l’ESMS s’assure que la personne est informée de cette possibilité et qu’elle a les éléments nécessaires pour comprendre ce que c’est et pouvoir la désigner.

- ☐ *Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage*
- ☐ *Procédure*
- ☐ *Plan d'action pour chaque objectif qui doit être mesurable et défini dans le temps*
- ☐ *Vérification documentaire*

☐ *Fiches de transmission*

☐ *Comptes rendus*

## 2. UN ACCOMPAGNEMENT ET UNE ORGANISATION ADAPTÉS AUX SPÉCIFICITÉS DE LA PERSONNE AUTISTE

### Caractéristiques 3. Des interventions avec des objectifs fonctionnels précis, mesurables et observables

En cohérence avec les évaluations fonctionnelles, les interventions respectent la particularité de la personne, ses besoins, ses centres d'intérêts, son profil d'autisme et son âge.

Les interventions correspondent à des objectifs fonctionnels précis (si besoin en nombre limité), délimités dans le temps, mesurables et observables dans les domaines suivants :

- communication : les interventions prévoient en priorité, et si nécessaire au regard des compétences de la personne, des outils de communication alternative ou augmentée.
- interactions sociales : les interventions prévoient des activités de compréhension des règles sociales (partage, attente, tour de rôle, reconnaissance des émotions), prennent en compte les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse ainsi que les risques de radicalisation.
- cognitif : des activités concernent les compétences cognitives (attention, mémoire, représentation du temps et de l'espace, anticipation et planification, catégorisations, langage,...).
- sensori-moteur : des rééducations appropriées sont prévues, si des dysfonctionnements ont été repérés par des bilans spécialisés.
- sensoriel : les particularités sensorielles importantes (hypo ou hypersensibilité auditive, tactile, visuelle, équilibre, proprioceptive) font l'objet d'un travail d'atténuation ou de modulation.
- émotions et comportements : les interventions dans ces domaines sont menées prioritairement avec les approches éducatives et comportementales, y compris en cas de stress ou d'anxiété, avant d'envisager des traitements médicamenteux.
- sexualité : dès le début de l'adolescence et aussi longtemps que nécessaire, des apprentissages adaptés sont mis en place, avec des professionnels formés (connaissance et gestion de son corps, de ses manifestations sensorielles, autonomie, intimité, vie affective, rapports de genre, prévention des abus sexuel, etc).

#### Exemples de documents attendus

#### Méthodes de contrôle

#### Recommandations HAS

<input type="checkbox"/> Vérification documentaire	<input type="checkbox"/> Troubles du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)
<input type="checkbox"/> Entretiens avec le personnel, la personne et les proches aidants	<input type="checkbox"/> Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp.26-33)
<input type="checkbox"/> Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage	<input type="checkbox"/> Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2012 : pp.23-30)
<input type="checkbox"/> Contrat de séjour / DIPC	
<input type="checkbox"/> Outil de mesure de la satisfaction	
<input type="checkbox"/> Grilles d'évaluation	
<input type="checkbox"/> Entretien avec les professionnels concernés (dont orthophoniste, psychologue, etc... )	
<input type="checkbox"/> Attestation de formation sur l'usage de ces outils. Livrables des formations	
<input type="checkbox"/> Conventions de partenariat avec des professionnels ressources	



Exemples de documents attendus

- ☐ Conventions de partenariat (y compris avec des professionnels de droit commun)
- ☐ Bilan par domaine fonctionnel

☐ Projet de service / d'établissement

☐ Protocole d'accompagnement

☐ Convention de partenariat

■ autonomie : des interventions sont mises en œuvre pour travailler l'autonomie et l'aide à la décision dans les activités courantes de type habillage, toilette, courses, repas, transport, etc.

■ santé : des actions de prévention et d'éducation à la santé sont mises en œuvre. Les apprentissages anticipant les situations de soins sont favorisés par des interventions adaptées et l'accès aux soins somatiques, psychiatriques et palliatifs est facilité.

Lorsque cela est nécessaire, la structure facilite le passage d'un lieu à un autre et aide la personne à se représenter en amont les sorties à l'extérieur du lieu de vie (loisirs, rendez-vous social, médico-social ou médical, faire des courses, aller se promener, etc.) en utilisant des pictogrammes, des images ou des photos de l'endroit, des techniques de jeu de rôle.

La cohérence, l'adaptation et l'individualisation des interventions et des apprentissages passent notamment par la manière dont les professionnels prennent en compte les habitudes de vie, la vie affective, le respect de l'intimité, les croyances et facilitent leur condition de réalisation.

Les interventions proposées prennent en compte les compétences des proches aidants, leurs besoins et attentes. Au regard de ces derniers, elles peuvent aussi être un soutien et une guidance pour les proches aidants (cf. caractéristique 1).

Autant que faire se peut, elles s'inscrivent dans un projet « inclusif », c'est-à-dire qu'elles visent à améliorer l'accessibilité globale des personnes dans la société et leur autonomisation en milieu ordinaire. Cette dimension est notamment formalisée dans le projet de service ou d'établissement, et mis en perspective avec les objectifs définis dans le projet personnalisé de la personne. Pour ce faire, elle implique également la formalisation de conventions de partenariat avec des acteurs de droit commun (par exemple : l'éducation nationale/ l'enseignement supérieur, des entreprises, des centres de loisirs, etc.).

## Caractéristiques 4. Des interventions permettant la généralisation des apprentissages

Les interventions sont définies en accord avec la personne et/ou son représentant légal, en insistant sur celles auxquelles les proches aidants seront associés pour la cohérence des programmes et leur généralisation.

La généralisation des apprentissages consiste à faire en sorte qu'une action ou une activité puisse être reproduite par la personne quels que soient la situation, l'environnement ou le contexte.

Si les proches aidants le souhaitent, les interventions leur donnent la possibilité de participer à des activités, notamment éducatives, et l'accès à des programmes adaptés aux situations vécues à domicile.

Les interventions visent prioritairement les compétences fondamentales ouvrant la voie pour tous les autres apprentissages : attention conjointe, imitation, coopération, traitement d'information multimodale, etc.

Afin de permettre une généralisation et une harmonisation des apprentissages, les professionnels de la structure, les partenaires, la personne autiste et les proches aidants travaillent de façon coordonnée. Cette coordination a également pour objectif d'éviter la juxtaposition de pratiques éducatives, pédagogiques, rééducatives, psychologiques ou de soins avec des techniques très hétérogènes ou éclectiques. En outre, elles utilisent un mode commun de communication et d'interaction avec la personne et les interventions utilisées sont globales et coordonnées entre les professionnels et les parents.

Avec l'accord de la personne autiste, la structure met à disposition un outil de liaison permettant le partage des informations nécessaires à la généralisation des apprentissages et pour comprendre les particularités de la personne. Cet outil de liaison est renseigné systématiquement par les professionnels après chaque intervention. Il peut être également renseigné par les professionnels extérieurs à la structure, la personne autiste ou l'entourage de la personne (représentant légal, proches aidants, personne de confiance, etc.).

### Exemples de documents attendus

☐ *Projet personnalisé dont un programme personnalisé d'apprentissage*

☐ *Procédure*

☐ *Conventions de partenariat (y compris avec des professionnels de droit commun)*

☐ *Outil de liaison*

### Recommandations HAS

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*

☐ *Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent ( 2012 : p. 8 et p.37 )*

☐ *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.18-31)*

### Méthodes de contrôle

☐ *Vérification documentaire*

☐ *Entretiens avec le personnel, la personne et/ou les proches aidants*

L’organisation du planning des professionnels de la structure prend en compte les modalités d’intervention de chacun des autres partenaires, et les obligations de la personne autiste et de ses proches aidants.

Le partage de l’information strictement nécessaire au suivi social ou médico-social s’exerce dans les conditions prévues par l’article L.1110-4 du Code de la Santé Public ou l’article 226-2.2 du code de l’Action Sociale et des Familles.

### Caractéristiques 5. Des interventions développementales et comportementales

Les professionnels tiennent compte de l’évolution des connaissances et ont recours aux interventions évaluées et recommandées par la HAS : ABA, TEACCH, DENVER, Thérapie d’échange et de développement, communication alternative ou augmentée.

Les approches jugées non consensuelles, non recommandées ou formellement proscrites ne sont pas utilisées. Il s’agit des interventions fondées sur les approches psychanalytiques, la psychothérapie institutionnelle et les méthodes suivantes : programme Son Rise, méthode des 3i, méthode Feuerstein, méthode Padovan (ou réorganisation neurofonctionnelle), méthode Floortime ou Greenspan (si utilisée de manière exclusive), méthode Doman-Delacato, recours au mélange gazeux dioxyde de carbone-oxygène associé à une méthode précédente, etc.

Les interventions limitent le risque de sous-stimulation ou de sur-stimulation. En outre, elles favorisent l’acquisition ou la consolidation des compétences ainsi que leur cohérence.

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

- ☐ Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)
- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Projet de service / d'établissement
- ☐ Procédure
- ☐ Entretiens avec le personnel, la personne et/ou les proches aidants
- ☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 21-33)
- ☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.23-30)

## Caractéristiques 6. Un lieu de vie, un environnement et des repères, dans le temps et dans l'espace, adaptés

La vie quotidienne est l'ensemble des gestes, actes, activités accomplis chaque jour par une personne dans le but de prendre soin d'elle-même et de participer à la vie sociale. Sa personnalisation passe par la manière dont la structure aide la personne à s'approprier son lieu de vie et adapte l'organisation du quotidien (lever, coucher, petit-déjeuner, toilette, etc.) aux attentes et besoins de la personne.

La structure favorise le fonctionnement en petites unités de vie (1 à 6 personnes). Ces unités ne peuvent dépasser 12 personnes. Entre 6 et 12 personnes, un plan d'action doit néanmoins être engagé pour permettre la mise en place d'unités plus restreintes.

Pour les activités collectives, elles ne peuvent excéder 6 personnes.

Les espaces de vie, d'activités, de travail et de restauration sont adaptés aux particularités sensorielles : la sonorisation, la luminosité, l'ergonomie et les matériaux utilisés.

La structure permet le retrait ou le repli volontaire de la personne par rapport à son groupe de vie et à l'espace collectif. Ces lieux sont indiqués par un pictogramme.

La sécurité des personnes, d'un point de vue architectural, fait l'objet de réflexions et d'aménagements spécifiques.

Les moyens de transport sont adaptés et sécurisés, afin notamment de favoriser les déplacements et les sorties.

Les environnements sont simplifiés et clairement identifiés pour aider la personne à reconnaître les informations pertinentes.

L'environnement offre des moyens matériels (ex: repères visuels ou tactiles) permettant d'aider à prévoir les événements, enchaîner les séquences d'une tâche, anticiper les changements d'activités, comprendre les consignes.

### Exemples de documents attendus

☐ Locaux

☐ Projet de service / d'établissement

☐ Procédure

☐ Plan d'action

☐ Protocole d'accompagnement de la vie quotidienne

☐ Exemple de planning d'activités

☐ Compte rendus

☐ Plan des locaux et des véhicules

☐ Signalétique

### Recommandations HAS

### Méthodes de contrôle

☐ Visite du site

☐ Vérification documentaire

☐ Entretiens avec le personnel, la personne et/ou les proches aidants

☐ Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)

☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 21-33)

☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.23-30)

### Caractéristiques 7. Un taux d'encadrement renforcé pour les personnes autistes

Le taux d'encadrement est bien évidemment à ajuster aux besoins, aux attentes et aux ressources de la personne qui peuvent être très variables d'une personne autiste à l'autre et en fonction des moments de la journée.

La structure prévoit d'ailleurs la réorganisation de ses ressources lors de situations problèmes et priorise les niveaux d'intervention.

Pour autant, la structure met tout en oeuvre pour que le nombre de professionnels qui encadre la personne soit raisonnable et que ce nombre soit discuté avec la personne et son représentant légal.

[NB : Pour les enfants de moins de quatre ans, la HAS recommande que des interventions soient organisées avec un taux d'encadrement d'un adulte (grade B) pour un enfant autiste, à un rythme hebdomadaire d'au moins 25 heures d'interventions/semaine par des intervenants formés (grade B) ou lorsque les parents le souhaitent, d'au moins 20 heures/semaine par des intervenants formés auxquelles s'ajoutent au moins 5 heures/semaine d'interventions effectuées par les parents eux-mêmes, après une formation leur permettant d'assurer la cohérence des interventions au domicile (grade B). L'encadrement d'un adulte pour un enfant dans certaines activités et d'un adulte pour de petits groupes d'enfants dans d'autres activités est également jugé approprié (accord d'experts)].

Exemples de documents attendus

☐ *Projet personnalisé*

☐ *Plannings*

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*

☐ *Le soutien des aidants (2015)*

☐ *Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : p. 24)*

### Caractéristiques 8. Des proches aidants soutenus et accompagnés

La structure propose aux proches aidants une information sur les caractéristiques des personnes autistes et les possibilités d'intervention, la compréhension des troubles, les spécificités développementales de la personne et leur évolution.

La structure guide les proches aidants dans l'accompagnement au quotidien et soutient leur savoir-faire en leur proposant des modalités d'appui à leurs compétences, en mettant l'accent sur les modes de communication adaptés à la personne.

☐ *Documents d'information*

☐ *Projet de service / établissement*

☐ *Documents de formation*

☐ *Vérification documentaire*

☐ *Entretiens avec le personnel et les proches aidants*

☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*

☐ *Le soutien des aidants (2015)*



Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

La structure propose ou favorise des formations en direction des proches aidants, le cas échéant conjointement avec les professionnels. Elle favorise notamment l'information des proches aidants concernant les formations proposées sur le territoire (par le CRA par exemple).

- ☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 7-9)
- ☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : pp.30-31)

☐ Livret d'accueil

La structure propose une information et une aide dans l'accès à des ressources et compétences extérieures (ex : accompagnement dans la constitution des dossiers de demande auprès de la MDPH, accès à des services ou prestations de droit commun, etc.).

La structure accompagne les proches aidants concernant les actes médicaux non assurés par la structure (soins dentaires, hospitalisations, examens, etc.).

Caractéristiques 9. Un accompagnement permettant à la personne autiste de promouvoir sa santé

La HAS définit la promotion de la santé comme relevant " d'une approche globale " qui passe notamment :

- par des actions d'éducation à la santé permettant d'agir sur les modes de vie, habitudes et comportements individuels ;
- par des stratégies environnementales permettant de modifier les conditions de vie ;
- par des actions de prévention.

Les objectifs de la promotion de la santé sont multiples : améliorer les potentialités d'autodétermination de la personne, améliorer la qualité de vie, réduire les inégalités en santé, diminuer les complications et les coûts de santé à long terme, augmenter l'espérance de vie, etc.

- ☐ Vérification documentaire
- ☐ La stratégie nationale de santé 2018-2022
- ☐ Entretiens avec le personnel, dont le médecin coordonnateur quand il existe, la personne et / ou les proches aidants
- ☐ Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)
- ☐ L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (2013 : p.47)

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

Au regard de cette définition, la structure organise un plan d'action de prévention ou met en place des outils de sensibilisation en matière bucco-dentaire, ORL, d'addiction et de conduites à risques, ophtalmologie, gynécologie, vaccinations, dépistage des cancers, etc.

☐ Plan d'action

En outre, le projet personnalisé (caractéristique 2) intègre une rubrique "suivi de santé" (dont le contenu s'adapte en fonction du profil des professionnels de la structure), pour favoriser l'implication des proches aidants et généraliser les actions sur la santé : la douleur, l'hygiène, le suivi des prescriptions, les consultations médicales, la qualité du sommeil et de l'alimentation/digestion, etc.

☐ Projet personnalisé

☐ Protocole et convention

La structure associe les parents et l'entourage à la recherche des comorbidités somatiques ou des phénomènes douloureux. En cas de phénomène douloureux, sa gestion fait l'objet de mise à disposition de moyens de mesure.

☐ Comptes rendus

L'accès global aux soins somatiques courants, psychiatriques et palliatifs est organisé de manière spécifique, notamment par des apprentissages anticipant les situations de soins (jeu de rôle, mise en situation, etc.).

☐ Protocole

La structure s'assure qu'au moins une fois par an un bilan de santé est organisé et qu'il est adapté aux particularités de la personne autiste.

☐ Bilan de santé

Les éventuelles comorbidités font l'objet d'un repérage, d'une identification et d'une prise en compte dans le projet personnalisé.

☐ Projet personnalisé

Des protocoles et des conventions spécifiques avec des institutions sanitaires ou des professionnels libéraux existent et fonctionnent (accès aux soins, gestion des urgences, protocoles d'anesthésie, etc.).

☐ Protocoles / conventions

Toute prescription de psychotropes est exceptionnelle et temporaire (y compris après un comportement problème), elle est accompagnée de la recherche d'éventuelles causes somatiques.

☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 33-37)

☐ Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010 : p. 29)

☐ Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux (2017 : pp.39-41)

☐ Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissements de santé pour les personnes en situation de handicap (2017)



Lors de la prise de psychotropes, tous les professionnels (y compris non médicaux) font remonter les effets secondaires observés aux médecins prescripteurs ou aux professionnels pouvant en référer.

La structure s'assure qu'une réévaluation régulière des prescriptions médicamenteuses prescrites est faite : intérêt, tolérance, interactions, effets secondaires. En outre la personne et/ou son représentant légal dispose(nt) d'une information claire sur l'indication, les effets indésirables et les risques potentiels liés au traitement médicamenteux. La structure s'assure que la personne ou son représentant légal donnent leur accord au traitement en cours.

**Notamment pour les adolescents et les personnes autistes vieillissantes** : les modifications liées à la puberté ou à l'avancée en âge font l'objet d'une attention et d'actions particulières, notamment concernant la vie intime et sexuelle, la prévention des abus sexuels, les rapports de genre à la puberté, etc. Dès la puberté de la personne, des programmes d'éducation sexuelle sont proposés de façon adaptée par des professionnels formés.

Par ailleurs, la fatigabilité et les risques de chutes des personnes autistes ☐ *Plan de formation* avançant en âge est prise en compte.

## Caractéristiques 10. La prévention et la gestion des "comportements problèmes"

Le projet d'établissement ou de service de la structure formalise un cadre cohérent, et connu de tous, pour le recueil, l'analyse et la compréhension objective de tous les comportements des personnes autistes, y compris ceux qualifiés de « comportements problèmes ».<sup>3</sup>

Pour ces derniers, la structure privilégie une approche préventive et vérifie en priorité les éventuelles causes somatiques. Le repérage et l'analyse de ces comportements problèmes sont partagés avec les proches aidants, afin d'identifier et distinguer les caractéristiques propres au trouble autistique (stéréotypies par exemple) et les vrais comportements problèmes.

Les comportements problèmes sont définis, appréhendés et situés dans leur contexte : sens, fonctions, contexte d'émergence, antécédents et conséquences.

Les comportements problèmes amènent systématiquement à réinterroger l'accompagnement global et le projet de la personne : la santé, la gêne corporelle, la douleur, l'environnement sensoriel, la communication, les traitements médicamenteux, les périodes de transition, le rythme et la nature des activités, les risques de fugues ou de disparition, etc.

Les actions sur les comportements positifs de la personne sont favorisées : encouragement aux comportements adaptés, utilisation de renforceurs, contacts visuels, etc.

Le partage et la diffusion en interne du suivi comportemental de la personne sont systématisés.

La structure propose aux proches aidants et aux professionnels extérieurs à la structure l'information et/ou la formation leur permettant d'anticiper et de gérer les comportements problèmes.

La structure sollicite des ressources expertes externes formées à l'autisme, à l'analyse et à la gestion des comportements-problèmes et des situations de crise (formateur, superviseur, recours à des équipes mobiles spécialisées, à des dispositifs d'accueil temporaire, etc.).

La structure formalise un protocole de gestion des comportements-problèmes et des situations de gestion de crise (prévention et gestion de la crise, gestion des situations de mise en danger) et forme l'ensemble de son personnel à ce type de situation.

### Exemples de documents attendus

- ☐ *Projet de service / d'établissement*
- ☐ *Protocoles (dont les protocoles de suivi de santé, d'évaluation de la douleur, de gestion des situations de crise)*

☐ *Plan de formation*

☐ *Projet personnalisé*

- ☐ *Comptes rendus*
- ☐ *Conventions de partenariat*

- ☐ *Attestations de formation*
- ☐ *Livres des formations*

### Méthodes de contrôle

- ☐ *Vérification documentaire*
- ☐ *Entretien avec le personnel, la personne et/ou les proches aidants*

### Recommandations HAS

- ☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*
- ☐ *-Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux (2017)*
- ☐ *Les espaces de calme-retrait et d'apaisement (2017)*
- ☐ *Les « comportements problèmes » : prévention et réponses au sein des établissements et services intervenant auprès des enfants et adultes handicapés (2016)*
- ☐ *Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : pp. 41-42) (2010 : pp.32-34)*

Lorsque le comportement problème l'exige et qu'aucune alternative n'est possible, la structure peut de façon exceptionnelle et pour protéger l'intégrité physique de la personne et/ou d'autrui installer la personne à l'écart temporairement.

- Dans ce cas, le lieu de calme-retrait<sup>4</sup> est encadré par une procédure écrite et individualisée, en accord avec la personne, les proches aidants, le médecin et le directeur de la structure, visant la continuité de l'accompagnement, la sécurité et la dignité de la personne. La procédure précise les effets escomptés, prévoit le relevé des usages de ces lieux et les effets effectivement obtenus.
- ☐ *Protocole d'usage des lieux de calme-retrait*
- ☐ *Comptes rendus commission éthique*
- ☐ *Fiche événement indésirable*

Le protocole de recours est partagé par tous les intervenants, le lieu est sécurisant et confortable, son efficacité est évaluée par une analyse multimodale.

Ce temps de calme-retrait est systématiquement évalué et réévalué concernant :

- les motifs de son recours,
- le moment de son recours,
- la personne habilitée à prendre la décision,
- sa durée,
- sa fréquence,
- la sécurisation du lieu,
- la surveillance de la personne,
- ses effets,
- les stratégies mises en oeuvre en aval.

## Caractéristiques 11. Une préparation des transitions d'un milieu à un autre pour faciliter la gestion du changement

Les périodes ou situations nécessitant une attention accrue de la part des professionnels (transition liée aux âges de la vie, modifications de l'environnement, etc.) sont identifiées, prévues dans le projet de la structure, et sont anticipées de manière spécifique.

La personne (lorsque cela est approprié), le représentant légal, le cas échéant les proches aidants, et tout professionnel concerné participe à la préparation des transitions.

- ☐ *Vérification documentaire*
- ☐ *Entretiens avec le personnel, la personne et/ou les proches aidants*
- ☐ *Projet de service / d'établissement*
- ☐ *Protocole*
- ☐ *Projet personnalisé*

- ☐ *Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (2018)*
- ☐ *L'adaptation de l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes (2015)*

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

- ☐ *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement*

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

Le passage de la personne d'un lieu d'accueil à un autre est anticipé avec une attention particulière pour la gestion du changement et la généralisation des apprentissages (visites préalables, partage d'informations, intégration progressive avant l'entrée en structure d'accueil, etc.) afin de préparer le futur projet personnalisé.

La planification de la transition inclut la préparation de l'équipe de la structure d'accueil et la transmission écrite des informations et outils nécessaires au succès de ce changement, en particulier les modes de communication et les habitudes de la personne.

Les professionnels tiennent compte chez les adolescents, à partir de 16 ans, de leurs attentes concernant leur avenir. En outre, ils focalisent les apprentissages et les démarches (administratives et/ou sociales) sur les attentes prioritaires de l'adulte, afin de permettre une transition la plus harmonieuse possible vers les dispositifs de droit commun des structures médico-sociales ou spécifiques pour adultes autistes. Pour y parvenir, ils tiennent compte des besoins à venir (ex. : les compétences requises, ou les nouvelles contraintes, dans la future situation), des potentialités d'inclusion sociale de la personne et de l'ouverture sur l'extérieur du dispositif. Cette projection donne lieu à un plan de transition qui s'articule autour du projet personnalisé.

La structure renforce, si nécessaire, l'accompagnement dans ces périodes de transition.

Un professionnel formé à l'autisme est la personne de référence pour coordonner cette transition.

☐ Plan de transition (cf  
Projet personnalisé)

☐ Attestation de formation

- ☐ Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012 : p.42-43)

## II. Caractéristiques de base nécessaires à l'accompagnement de personnes autistes

3. UN ACCUEIL ET UNE INFORMATION ADAPTÉS

Caractéristiques 12. Un accueil adapté et préparé à l’écoute des personnes autistes et de leurs proches aidants

Lors du premier contact avec la structure, et en cas d’appel pendant les horaires d’ouverture, la structure explique son fonctionnement, les modalités d’admission et d’accompagnement. Si le demandeur le souhaite, la structure propose un rendez-vous pendant lequel une information et une documentation adaptées pour comprendre ces éléments seront fournies ainsi que la possibilité de visiter le service / l’établissement. Si nécessaire, à la suite de l’échange téléphonique ou du rendez-vous, elle informe la personne sur ses droits et les solutions existantes. Par la suite, lorsque la personne autiste ou son représentant légal communique avec la structure par courriel ou par l’intermédiaire du site internet, la structure lui envoie un accusé réception dans les 24 heures par le même canal de communication.

Pour les structures d’hébergement ou proposant un accompagnement à domicile en dehors des horaires d’ouverture, la structure met en place une astreinte téléphonique<sup>5</sup> ou un répondeur renvoyant vers une autre structure en capacité de répondre à l’appel.

Accueil physique :

Les lieux d’accueil sont adaptés pour permettre de recevoir des personnes avec une altération des fonctions motrices, ou la structure est en capacité de proposer une solution alternative adaptée à la situation.

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

☐ Documents d'information

☐ Appel anonyme

☐ Ensemble des recommandations de l'HAS relatives au handicap

☐ Entretien avec le

personnel, la personne et les proches aidants

☐ Règlement de fonctionnement

☐ Livret d'accueil

☐ Vérification

documentaire

☐ Vérification visuelle, tests

☐ Courriel

☐ Locaux/Registre d'accessibilité

### Caractéristiques 13. Des supports de communication adaptés à la personne autiste, à ses éventuels troubles associés et à ses proches aidants

En plus de l’adaptation des outils réglementaires (livret d’accueil, règlement de fonctionnement, site internet lorsqu’il en existe un, etc.), la structure engage une réflexion sur l’ensemble de ses supports de communication afin qu’ils soient adaptés à la personne autiste, à ses éventuels troubles associés, et à ses proches aidants.

Exemples de documents attendus

- ☐ Liste des troubles associés
- ☐ Livret d'accueil, plaquette, flyer, site internet
- ☐ Moyens de communication
- ☐ Comptes rendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS



4. LA FORMATION DES PROFESSIONNELLS

Caractéristiques 14. Le recrutement des professionnels

Le recrutement (interne ou externe) de personnel amené à intervenir auprès des personnes autistes, et le cas échéant de leur proche aidant, est réalisé sur la base d’une information du candidat, s’agissant du public concerné par l’accompagnement.

Pour tous les recrutements (internes ou externes), un premier entretien physique est réalisé afin de sensibiliser les candidats à leur future mission et de collecter leurs premières impressions au regard de leur fiche de poste et de la manière dont ils se représentent leurs compétences.

Dans le cadre du processus de recrutement, le candidat volontaire bénéficie d’un entretien avec un responsable, destiné à lui permettre d’évaluer sa capacité à travailler auprès de personnes autistes, et le cas échéant avec les proches aidants.

Au cours de cet entretien, la structure évalue, entre autres :

- ses connaissances dans le champ de l’autisme,
- ses connaissances dans les techniques d’intervention et d’apprentissage,
- sa capacité à respecter les choix d’accompagnement des personnes et à positionner les proches aidants dans leur "juste" place.

Caractéristiques 15. Des professionnels accompagnés à leur entrée dans la structure

Pour les personnes embauchées (intervenants et cadres) n’ayant pas les apprentissages nécessaires, l’organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 3 premiers mois. Par exemple, cela peut prendre la forme d’entretien avec un responsable (au moins 1 fois par semaine) ou de tutorat<sup>6</sup> (intervention en doubleur par exemple). Cet accompagnement doit être un premier apprentissage sur les spécificités de l’autisme.

Le tutorat peut être réalisé par :

- un expert extérieur provenant d’un établissement ou service spécialisé sur l’autisme ;
- un professionnel ou un responsable ayant une expérience d’au moins deux années dans le secteur de l’autisme.

Exemples de documents attendus

- ☐ Dossier des intervenants (diplômes, CV, etc)
- ☐ Organigramme
- ☐ Attestations de formations
- ☐ Fiches de recrutement
- ☐ Procédure de recrutement
- ☐ Grilles d'entretien

Méthodes de contrôle

- ☐ Entretiens avec le personnel
- ☐ Vérification documentaire

Recommandations HAS

- ☐ Attestations de formation
- ☐ Fiches de tutorat
- ☐ Conventions de formation
- ☐ Comptes rendus d'entretien CV
- ☐ Attestations de travail
- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Entretiens avec le personnel

## Caractéristiques 16. Des cadres compétents en matière d'autisme

Comme tous les autres professionnels, les cadres sont accompagnés à leur entrée dans la structure (cf. caractéristique 15).

Les cadres (direction, chef de service, etc.) ont les diplômes requis et une formation sur l'autisme sur laquelle ils s'appuient dans leurs pratiques managériales.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Diplômes                  | <input type="checkbox"/> Vérification documentaire   |
| <input type="checkbox"/> Attestations de formation |  |
| <input type="checkbox"/> CV                        | <input type="checkbox"/> Entretien avec le personnel |
| <input type="checkbox"/> Fiches de fonction        |  |
| <input type="checkbox"/> Organigramme              |  |

## Caractéristiques 17. Une formation continue du personnel sur les spécificités liées à l'autisme

La structure met en œuvre un plan de développement des compétences formalisé afin d'assurer le maintien et le développement des compétences sur l'autisme :

- des encadrants,
- des intervenants,
- des personnels d'accueil, administratifs et services généraux.

La programmation de ces formations est établie selon une stratégie cohérente dans les thèmes, la durée des sessions et l'implication de l'ensemble du personnel.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Plan de développement des compétences | <input type="checkbox"/> Vérification documentaire    |
| <input type="checkbox"/> Attestations de formation             | <input type="checkbox"/> Entretiens avec le personnel |

Les formations sont en référence avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS et peuvent porter sur :

- l'état des connaissances actualisées concernant les personnes autistes,
- les stratégies pour améliorer la communication et les compétences d'interaction,
- les outils et échelles validés en matière d'évaluation fonctionnelle des personnes,
- la gestion des comportements individuels et collectifs,

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

- la prévention et la gestion des comportements problématiques,
- les aménagements temporels, spatiaux et sensoriels,
- les sujets liés à la santé (douleur, pathologies associées, accès aux soins somatiques, traitements médicamenteux),
- les sujets liés aux parcours de soins (coopération et coordination entre les secteurs sanitaire et médico-social notamment),
- les méthodes d'interventions développementales et comportementales et les stratégies éducatives structurées,
- les recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans leur ensemble (notamment sur la bientraitance et l'éthique).

Les formations peuvent porter également sur des éléments complémentaires favorisant la réflexion éthique et nécessaires à la qualité de l'accompagnement et à la bientraitance comme, par exemple : la prévention et l'éducation à la santé, les approches non médicamenteuses, la douleur, le droit à l'image (et plus généralement les droits des personnes), les directives anticipées et la fin de vie, la prévention et la gestion des risques de rupture de parcours, la prévention et gestion des risques médicamenteux, la prévention et maîtrise du risque infectieux, la gestion de crise, l'utilisation des outils numériques

La direction et l'encadrement intermédiaire facilitent le déploiement et la diffusion des acquis suite aux formations mises en œuvre.

☐ *Dossiers encadrants*

La formation est assurée soit en externe, soit en interne par un membre qualifié du personnel ayant reçu une formation de formateur dans le domaine concerné. Chaque formation fait l'objet d'une attestation. Dans la mesure du possible, l'ESSMS développe la pair-aidance pour favoriser la participation des personnes et contribuer directement à la formation des professionnels.

☐ *Dossiers intervenants*

La structure met en place des formations spécifiques supplémentaires si un besoin pour un type de problématique ou troubles associés est identifié en cours d'année ou est demandé par les professionnels eux-mêmes.

☐ *Grille d'évaluation*

Les encadrants et intervenants auprès de personnes autistes doivent avoir suivi au minimum 16 jours de formation et de supervision par cycle de certification sur les spécificités liées à l'autisme.

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

Le ratio du nombre de professionnels ayant suivi des temps de formation sur le nombre de professionnels total doit être au moins de 80 %.

L'équipe de direction a en outre suivi une formation au management d'équipes accompagnant les personnes autistes.

Les impacts des formations mises en place sont évalués. En outre, un bilan des acquis de formation est réalisé et formalisé. Ce bilan est étudié lors de l'entretien individuel annuel.

### Caractéristiques 18. Des temps d'échange structurés entre les professionnels

- La structure organise des temps d'échange entre les professionnels (réunion d'équipe, réunion pour améliorer les pratiques, réunion de service, réunion sur une situation etc.) utiles et nécessaires à l'accompagnement des personnes.
- ☐ *Planning des réunions*☐ *Vérification documentaire*
- ☐ *Feuilles d'émargement*
- Pour cela, elle s'assure de leur pertinence en termes de fréquence et définit dans le projet d'établissement/service, a minima, leur structuration, les personnes qui y participent, l'objet de la réunion, leur périodicité et leur traçabilité.
- ☐ *Comptes rendus de réunions*☐ *Procédure d'organisation des réunions*

### Caractéristiques 19. Des temps de supervision

- La structure met en place des temps de supervision. Le ratio du nombre de professionnels ayant suivi des temps de supervision sur le nombre total de professionnels ayant suivi une formation (cf. caractéristique 17) est de 100 %.
- ☐ *Feuilles d'émargement*☐ *Vérification documentaire*
- ☐ *Plannings des supervisions*☐ *Entretien avec le personnel*
- La supervision est préférentiellement assurée par un professionnel extérieur à la structure. Il doit être formé à cette technique et aux pratiques recommandées par la HAS.
- La supervision des pratiques vise à accompagner les professionnels dans la mise en œuvre des contenus abordés en formation théorique. Elle est à différencier de l'analyse des pratiques. Elle implique :

- La démonstration des gestes techniques : le superviseur met en place devant les professionnels, les techniques et procédures relatives aux approches enseignées en formation, ce qui en permet une meilleure appropriation.

- L'observation active : le superviseur observe les membres de l'équipe mettre en œuvre les techniques et stratégies auprès des personnes et leur apporte un commentaire immédiat à même de corriger les erreurs et approximations.
- L'appui organisationnel : réfléchir avec l'équipe d'encadrement aux moyens logistiques et organisationnels qu'impliquent les techniques recommandées (répartition des tâches et des ressources, identification des besoins en temps dédiés et en préparation matérielle, planification des temps d'apprentissage, organisation des espaces, mise en place des évaluations « au quotidien » : cotations et grilles de données...).
- Les préconisations individualisées : à partir du travail auprès des personnes autistes, le superviseur aide à évaluer leurs intérêts et leurs préférences, à mettre en place des bases d'une communication alternative, à déterminer les modalités d'évaluation/gestion d'un comportement problème<sup>7</sup>.

### Caractéristiques 20. Une capacité à actualiser ses connaissances sur l'autisme et ses spécificités

La structure applique les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS sur l'autisme.

En outre, elle sensibilise les professionnels afin de mieux les préparer à l'accompagnement des personnes autistes, en leur remettant des outils pédagogiques propres aux méthodes de communication et d'apprentissage utilisées (pictogrammes, fiches conseils, fiches pratiques, protocole de vigilance, etc).

L'élaboration de ces outils peut être réalisée en collectif et lors de réunions de service. Ils peuvent être diffusés en collectif ou en individuel.

La structure contribue et/ou participe à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de l'autisme (réunions, colloques, groupes de travail, recherche action,...).

<input type="checkbox"/> Fiches conseil	<input type="checkbox"/> Vérification documentaire
<input type="checkbox"/> Fiches de procédure	<input type="checkbox"/> Entretiens avec le personnel
<input type="checkbox"/> Protocole de vigilance	
<input type="checkbox"/> Comptes rendus de réunion	
<input type="checkbox"/> Outils de diffusions des recommandations de bonnes pratiques professionnelles	

<sup>7</sup> INSTRUCTION N°DGCS/CNSA/2015/369 du 18 décembre 2015 relative à l'offre médico-sociale accueillant et accompagnant des personnes avec troubles du spectre de l'autisme

5. ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DES PRESTATIONS ET DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE AUTISTE

Caractéristiques 21. Une analyse des risques de maltraitance et un suivi du traitement de ces situations<sup>8</sup>

La structure tient à jour l’historique des différents contacts avec la personne autiste, et le cas échéant avec ses proches aidants.

Un suivi est organisé permettant de vérifier les conditions de travail et de réalisation des interventions, et d’identifier les éventuels risques de maltraitance.

Ce suivi permettra le repérage précoce des risques de perte d'autonomie et d'isolement social, le repérage précoce des risques en santé, l'adaptation du projet individualisé à la fin de vie et la prise en compte des directives anticipées. Pour les établissements et services qui proposent des soins, il permettra également la surveillance des risques médicamenteux dont iatrogéniques, et les risques infectieux.

Les conclusions de ce suivi sont transmises aux différents acteurs concernés par la réalisation des interventions. En cas de maltraitance, la structure transmet un signalement aux autorités compétentes, en informe la personne accompagnée et/ou son proche aidant.

Si nécessaire, la structure dispose de moyens adaptés au handicap pour favoriser l’échange et la compréhension de la personne, et le cas échéant, celle de ses proches aidants (présence d’un interprète par exemple, etc.).

Les dysfonctionnements repérés à l’occasion de ces suivis font l’objet, en concertation avec la personne et le cas échéant des proches aidants, d’un plan d’action en identifiant les parties prenantes.

La vérification de l’efficacité des actions correctives est alors réalisée au moins 1 fois par trimestre par un référent jusqu’à sa correction.

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Recommandations HAS

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <i>Projet personnalisé</i>                          | <input type="checkbox"/> <i>Vérification documentaire</i>   |
| <input type="checkbox"/> <i>Supports de suivi</i>                            |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Plan d’actions</i>                               |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Projet d’établissement/ service</i>              | <input type="checkbox"/> <i>Entretien avec le personnel</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Plan bleu</i>                                    |   |
| <input type="checkbox"/> <i>DASRI</i>  |   |
| <input type="checkbox"/> <i>fiche de signalement ou d’alerte</i>             |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Courriers / Courriels</i>                        |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Comptes rendus de réunions</i>                   |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Protocole</i>                                    |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Fiches de suivi des événements indésirables</i>  |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Fiches de suivi des plaintes et réclamations</i> |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Document unique</i>                              |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Outils de transmission</i>                       |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Règlement de fonctionnement</i>                  |   |
| <input type="checkbox"/> <i>Contrat de séjour / DIPC</i>                     |   |

<sup>8</sup> Cf lexique



La structure informe la personne et ses proches aidants qu'elle ne peut mettre fin à un accompagnement de manière unilatérale ; la structure indique les conditions de fin d'accompagnement (cf conditions fixées par l'article L. 241-6 du CASF). En cas de difficulté dans une situation, elle doit être en mesure de solliciter une aide extérieure pour trouver une solution.

### Caractéristiques 22. Un traitement efficace des réclamations

Suite à la réception d'une réclamation<sup>9</sup> (par téléphone, courrier, courriel), la structure accuse réception sous 24 heures ouvrées par le même canal de communication.

- ☐ Procédure
- ☐ Réclamations
- ☐ Vérification documentaire

La structure apporte ensuite une réponse effective dans les 7 jours ouvrés par courrier ou courriel.

- ☐ Accusés réception
- ☐ Courriers / Courriels

Une analyse des réclamations est réalisée au moins une fois par an, afin d'en identifier la récurrence et les actions correctives à mettre en œuvre. Un plan d'action correctif<sup>10</sup> est formalisé.

- ☐ Plan d'action correctif et préventif

### Caractéristiques 23. La mesure régulière et individuelle de la satisfaction de la personne autiste

Afin d'évaluer le niveau de qualité de ses prestations, la structure réalise au minimum une fois par an un bilan de satisfaction auprès de l'ensemble des personnes accompagnées et de leurs proches aidants.

- ☐ Enquête de satisfaction
- ☐ Liste de diffusion
- ☐ Document de synthèse
- ☐ Plan d'actions
- ☐ Affichage
- ☐ Site internet
- ☐ Grille d'analyse
- ☐ Courriers
- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Vérification visuelle

Le bilan annuel s'appuie sur les différents outils de mesure de la satisfaction mis en place par la structure (l'enquête par questionnaire annuel, le CVS, les groupes d'expression, les comités de pilotage, ...). Il est recommandé que cette

9 Cf lexique

10 Cf lexique



enquête soit complétée par des entretiens.

La structure réalise une synthèse des éléments de ce bilan et met en place, le cas échéant, des actions correctives formalisées.

La synthèse de cette mesure de la satisfaction est mise à disposition des personnes autistes et de leurs proches aidants en format adapté (affichée dans la structure, sur le site internet,...) et fait l’objet d’un temps d’échange avec les professionnels.

☐ Invitation

☐ Vérification documentaire

☐ Ordre du jour

☐ Entretien avec

☐ Comptes rendus de réunion

le personnel, la personne accompagnée et/ou ses proches aidants

☐ Supports de diffusion

### Caractéristiques 24. Des groupes d’expression collective

Si elle n’a pas l’obligation de Conseil de la vie sociale (CVS), la structure constitue et réunit au moins 2 fois par an des groupes d’expression collective. L’objectif est de recueillir les avis, remarques, observations et suggestions des personnes accompagnées et de leurs aidants, sur le fonctionnement de la structure et les prestations proposées.

Indépendamment de ces CVS, les structures organisent en plus des occasions d’échanges entre proches aidants sous différentes formes, et facilitent les contacts avec les associations de parents et de personnes autistes. L’objectif de ces rencontres est de recueillir leurs avis pour améliorer la qualité d’accompagnement de leurs proches.

Il est tenu un registre de réunions et la structure produit un compte-rendu adapté après chaque rencontre.

☐ Vérification documentaire

☐ Invitation

☐ Ordre du jour

☐ Comptes rendus de réunion

☐ Supports de diffusion

☐ Entretiens avec les

professionnels, la personne accompagnée et/ou ses proches aidants

☐ Politique QVT, diagnostics, états des lieux

☐ groupes de travail

## Caractéristiques 25. Un renforcement de la responsabiité sociétale et environnementale de l’organisme

L’ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie et des conditions de travail.

Cette politique est cohérente avec les actions de ressources humaines, de formations et de soutien mises en place (caractéristique 14 à 20) et dans le suivi organisé permettant de vérifier les conditions de travail (caractéristique 21).

Elles permettent de définir une politique de qualité de vie au travail et d’identifier les actions nécessaires à sa mise en oeuvre.

Les professionnels sont informés de ces actions.

Cette politique comprend un plan de gestion de crise et de continuité de l’activité défini avec les professionnels et sur lequel l’ESSMS communique auprès des salariés et des partenaires.

Les professionnels participent aux exercices et aux retours d’expérience partagés de cette politique et des actions de gestion de crise.

Cette politique prend en compte les enjeux de développement durable et de numérisation. Pour cela l’ESSMS définit notamment et met en oeuvre une stratégie d’optimisation des achats et de développement durable ainsi qu’une stratégie numérique conforme au RGPD.

### Exemples de documents attendus

- ☐ Invitation
- ☐ Ordre du jour
- ☐ Comptes rendus de réunion
- ☐ Supports de diffusion
- ☐ Politique QVT, diagnostics, états des lieux
- ☐ groupes de travail
- ☐ plan d'actions
- ☐ DUERP
- ☐ Plan de gestion de crise (PCA, Plan bleu, plan blanc, etc.),
- ☐ comptes-rendus de réunion.
- ☐ supports de communication

### Méthodes de contrôle

- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Entretiens avec les professionnels, la personne accompagnée et/ou ses proches aidants

### Recommandations HAS

- ☐ Guide méthodologique
- ☐ Construire une démarche qualité de vie au travail, 2019.
- ☐ Guide, La qualité de vie au travail au service de la qualité des soins : du constat à la mise en oeuvre dans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux, 2017.
- ☐ Guide pratique, Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux, Ministère des solidarités et de la santé, 2021
- ☐ Stratégie pour favoriser la qualité de vie au travail en établissements médico-sociaux, 2018, Ministère des solidarités et de la santé
- ☐ Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail – prendre soin de ceux qui nous soignent, 2016
- ☐ Feuille de route du numérique en santé : Trajectoire du numérique en santé, adaptée pour le secteur médicosocial, Ministère des solidarités et de la santé, 2021
- ☐ Éléments

6. LES RELATIONS ENTRE L’ÉSSMS ET HANDEO SERVICES

Caractéristiques 26. Une relation régulière avec Handéo Services

La structure est en contact avec Handéo Services au minimum 1 fois tous les semestres (ex: Rencontres Handéo, commissions de travail, colloques, sollicitations diverses,...).

Exemples de documents attendus

- ☐ Invitations
- ☐ Programmes
- ☐ Comptes rendus d'entretiens/de réunions

Méthodes de contrôle

- ☐ Vérification documentaire

Recommandations HAS

Caractéristiques 27.Un recours en cas de difficultés liées à la certification

La structure doit informer l'ensemble des personnes autistes et leurs proches aidants de la date d'obtention ou de renouvellement de sa certification et de sa validité en leur communiquant les coordonnées d'Handéo Services.

Pour permettre l'information d'Handéo Services sur les difficultés liées au non-respect de critères figurant dans le référentiel, entre la structure et la personne autiste, le numéro d'appel Handéo Services est communiqué aux personnes autistes et à leurs proches aidants, et affiché dans la structure.

- ☐ Coordonnées Handéo Services
- ☐ Documents remis
- ☐ Affichage des documents transmis

- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Vérification visuelle

Caractéristiques 28. La mise en place d’un comité interne de suivi de la certification

La structure met en place un Comité interne de suivi de la certification. Ce Comité porte une appréciation sur les effets des prestations concernant l'accompagnement des personnes autistes au regard des thématiques du référentiel et notamment : le respect des droits de la personne, la personnalisation de l'accompagnement, le projet d'établissement ou de service, l'organisation de l'organisme, l'ouverture de la structure sur l'extérieur, la continuité et cohérence des interventions et des apprentissages, la formation des professionnels, la prévention et la gestion des risques de rupture de parcours, la prévention et gestion des risques médicamenteux, la prévention et maîtrise du risque infectieux, les risques de perte d'autonomie et d'isolement social, le repérage précoce des risques en santé, l'adaptation du projet individualisé à la fin de vie et la prise en compte des directives anticipées, etc.

- ☐ Procédure
- ☐ Comptes rendus
- ☐ Plan d'actions correctives
- ☐ Vérification documentaire
- ☐ Entretien avec le personnel, la personne et les proches aidants

Il se réunit au moins deux fois par an. Il inclut ou s'appuie sur les groupes d'expression collective, le CVS ou toute autre forme de participation, les réclamations et les enquêtes de satisfaction pour prendre en compte l'appréciation des personnes et de leurs proches aidants concernant les effets des prestations sur leur accompagnement. Il inclut l'ensemble des catégories de professionnels de la structure pour prendre en compte leur appréciation concernant l'impact des prestations sur l'accompagnement des personnes. Il inclut des partenaires ou s'appuie sur les échanges avec ces derniers pour prendre en compte leurs appréciations concernant l'impact des prestations sur l'accompagnement des personnes.

Ce comité interne propose un plan d'action, des actions correctives et, le cas échéant, des indicateurs de suivi afin d'adapter son fonctionnement au bénéfice de la qualité de vie des personnes accompagnées.

Ce plan contribuera à l'actualisation du projet d'établissement ou de service qui est établi pour une durée maximale de cinq ans.

## CHAPITRE D. RAPPEL LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Ces rappels sont à mettre en lien avec des obligations et documents que l'on retrouvera dans plusieurs caractéristiques du référentiel.

Le respect de la législation et de la réglementation comprend notamment (liste non exhaustive) :

- CASF dont le cahier des charges annexe 3.0 du CASF (comprenant les dispositions communautaires) et les outils qui en sont issus :
  - Le projet de service / établissement (L311-8 du CASF).
  - Le contrat de séjour/document individuel de prise en charge (D. 311 du CASF). Un avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée
  - La participation au fonctionnement du service/établissement. Les CVS et enquêtes de satisfaction annuelles, et d'autres formes de participation : groupes d'expression, concertation, etc. (D311-3 et D311-21 du CASF)
  - Le règlement de fonctionnement (L. 311-7, R311-33 à R.311-37 du CASF). Il permet de définir les droit et devoir de la personne
  - Le soutien par une personne qualifiée (L. 311-5 du CASF)
  - Le livret d'accueil (L311.4 du CASF) et ses annexes dont la liste des personnes qualifiées (L 311.5 du CASF) et la charte des droits et libertés (L 311.4 du CASF)
  - La définition législative de la maltraitance (L119-1 du CASF)
  - Les actions engagées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité mentionnée à l'article L. 312-8 (du CAFS) sont mentionnées dans le rapport annuel d'activité des établissements et services concernés (D312-203 du CASF)
- Code du travail (notamment le Décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles) et les conventions collectives (en particulier concernant la gestion et la prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux)
- Code pénal (en particulier concernant la prévention et la gestion de la maltraitance)
- Code civil (en particulier concernant la protection des majeurs)
- Code santé publique (notamment le Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients)

TERMES	DÉFINITIONS
<b>Acteurs locaux</b>	Entités ayant des compétences dans le secteur du handicap et ouvertes aux spécificités de l'autisme.
<b>Astreinte téléphonique</b>	Période pendant laquelle un professionnel de la structure, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation de demeurer joignable par téléphone en cas d'urgence.
<b>Autodétermination</b>	«La maîtrise de cette compétence permet de faire des choix et de prendre des décisions relatives à sa propre qualité de vie ; il s'agit également de se fixer des objectifs, de résoudre des problèmes, de savoir défendre son point de vue, de s'instruire par soi-même, etc. L'autodétermination vise le développement de l'autonomie de la personne ayant des besoins particuliers. Elle met l'accent sur les forces de la personne et les conditions de vie favorables à la réussite et au succès». ( <i>Trouble du spectre de l'Autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, Anesm, 2018, p. 58</i> )
<b>Comportements problèmes</b>	«Les "comportements problèmes" sont définis comme des comportements d'une intensité, fréquence ou durée telle que la sécurité physique de la personne ou d'autrui est probablement mise sérieusement en danger, ou comme des comportements susceptibles de limiter ou d'empêcher l'accès et l'utilisation des services ordinaires de la cité ». ( <i>Anesm, Prévention et réponse au sein des établissements et services intervenant auprès des enfants et adultes handicapés, 2016. p13.</i> )
<b>Lieu de calme-retrait</b>	«Les espaces de calme-retrait et d'apaisement ne sont pas nécessairement des pièces dédiées. Ils correspondent à des espaces repérés et identifiés au sein des établissements pouvant répondre à différentes fonctions (exclusive ou cumulative) ; - à visée préventive, il s'agit de permettre à la personne évoluant dans un environnement collectif de trouver un lieu pour se retirer du collectif, se mettre à l'écart ; - à visée préventive, lorsque le professionnel repère des signes annonciateurs ou d'aggravation du "comportement-problème". - en réponse à "la mise en danger", il s'agit alors de disposer d'un espace garantissant la sécurité de la personne ainsi que celle des personnes qui l'entourent (autres personnes accompagnées et professionnels)» ( <i>Anesm, Les espaces de calme-retrait et d'apaisement, 2017 - volet 3 p10-11</i> )



TERMES	DÉFINITIONS
<b>Maltraitance</b>	La définition de la maltraitance selon l'article L119-1 du Code de l'action sociale et des familles : La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.(L119-1-CASF)
<b>Plan d'action correctif</b>	Il s'agit d'un document décrivant exactement comment un dysfonctionnement (ou des dysfonctionnements) relevé va être corrigé, afin de mieux répondre aux objectifs qualité du service.
<b>Proche aidant</b>	Est considéré comme proche aidant d'une personne, son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente. À ce titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des activités de la vie quotidienne. (L113_1_3_CASF)
<b>Réclamation</b>	Expression, sous forme écrite ou orale, d'une insatisfaction déposée par une personne morale ou physique. Est qualifiée de réclamation toute insatisfaction portant sur un manquement, ou un possible manquement, en lien avec l'offre et la qualité de service proposées par un prestataire.
<b>Tutorat</b>	Un tuteur est un professionnel compétent chargé de l'accueil, l'intégration et la formation d'un nouvel arrivant dans la structure. (Code du travail - article L 981-3)
<b>Comité interne</b>	Le Comité interne reprend la méthodologie de la recommandation de l'Anesm sur la conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles.

## CHAPITRE F. GLOSSAIRE

ABRÉVIATIONS	DÉFINITIONS
ABA	Applied Behaviour Analysis, ou analyse comportementale appliquée
COFRAC	Comité Français d'Accréditation
CRA	Centre Ressources Autisme
DASRI	Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux
DIPC	Document Individuel de Prise en Charge
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
ESSMS	Etablissement ou Service social ou Médico-Social
HAS	Haute Autorité de Santé
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
PCA	Plan de Continuité d'Activité
QVCT	Qualité de Vie et des Conditions de Travail.
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
TEACCH	Treatment and Education of Autistic and related Communication Handicapped Children, ou Traitement et éducation des enfants autistes ou atteints de troubles de la communication associés
TSA	Trouble du Spectre de l'Autisme

## CHAPITRE G. LES MEMBRES DE HANDÉO





## CHAPITRE H. PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

La structure candidate est une entité juridique visée par le L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Au moment de la candidature, le candidat présente à Handéo Services la liste des structures qu'il souhaite faire certifier. En fonction des éléments reçus, Handéo Services réalisera une proposition de certification.

On distingue deux typologies de structures :

- **La structure centrale** qui correspond à une entité juridique ayant un numéro Siren (identifiant légal de la structure).
- **Les structures secondaires** qui correspondent à des entités ayant un numéro Siret et étant rattachées à une structure centrale.

On appelle "organisme", la structure centrale qui se présente seule dans le cadre d'une organisation monosite et l'ensemble des structures (structure centrale et structures secondaires) dans le cadre d'une organisation multisite.

### A. ORGANISME MONOSITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Un organisme monosite est une structure centrale avec un numéro Siren qui effectue seul une demande de certification.

Un dossier de candidature doit être déposé par l'organisme auprès d'Handéo Services.

### B. ORGANISME MULTI-SITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Un organisme multisite est composé d'une structure centrale (organisme gestionnaire, siège, tête de réseau, entité avec une fonction de décision ou de coordination centralisée, etc.) et d'un ensemble de structures secondaires.

Il existe deux types de configuration d'organisme multisite :

- L'organisme multisite avec même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des structures secondaires.
- L'organisme multisite avec entités juridiques différentes (ex : réseau) entre la structure centrale et les structures secondaires.

	Organisme multisite avec même entité juridique	Organisme multisite avec entités juridiques différentes
Rôle de la structure secondaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ avoir la même personnalité juridique ;</li> <li>■ avoir le même numéro SIREN</li> <li>■ être autorisée et/ou agréée le cas échéant ;</li> <li>■ réaliser en partie ou en totalité les activités définies dans le domaine d'application de ce référentiel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ avoir un lien contractuel ou conventionnel avec la structure centrale ;</li> <li>■ être autorisée et/ou agréée le cas échéant ;</li> <li>■ réaliser en partie ou en totalité les activités définies dans le domaine d'application de ce référentiel ;</li> <li>■ avoir un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale</li> </ul>
Rôle de la structure centrale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ S'assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel <i>Cap'Handéo Services et Établissements - Autisme</i> et que celui-ci est appliqué au sein de l'organisme.</li> <li>■ Maîtriser le système qualité et imposer des mesures correctives si nécessaires à l'ensemble de l'organisme.</li> <li>■ Avoir un regard sur l'ensemble des informations des structures secondaires qui lui sont rattachées afin d'en assurer le recueil et l'analyse en vue d'émettre des mesures correctives si besoin.</li> <li>■ Prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration (évolution documentaire, etc.).</li> </ul>	

■ Organisme multisite avec la même entité juridique :

Le demandeur présente une **structure centrale** et des **structures secondaires**.

Le demandeur de la certification doit être la structure centrale pour l'ensemble de l'organisme. Un seul dossier de candidature doit être déposé auprès d'Handéo Services.

Pour un organisme ayant 1 ou 2 structures secondaires, un seul rapport d'audit peut être réalisé ; dans ce cas, les structures auditées sont solidaires l'une de l'autre en cas d'échec de l'une d'entre elles. Si l'organisme candidat a plus de 2 structures secondaires, alors chaque structure secondaire sera audité et fera l'objet d'un rapport d'audit individuel. Selon le type d'organisation, la structure pourra être audité.

■ Organisme multisite avec une entité juridique différente entre le site principal et les structures secondaires :

Le demandeur présente **une structure centrale** et des **structures secondaires** au sein du même département.

Le demandeur de la certification doit être la structure centrale pour l'ensemble de l'organisme. Un seul dossier de candidature doit être déposé auprès d'Handéo Services.

Chaque structure secondaire sera audité et chacune fera l'objet d'un rapport d'audit individuel.

Selon le type d'organisation, la structure centrale pourra être audité.

### C. CAS DE LA SOUS-TRAITANCE

#### Définition

La sous-traitance correspond à l'activité prestataire que le demandeur ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel (autorisé et/ou agréé le cas échéant) pour la réaliser à sa place.

#### Exigences spécifiques

L'organisme candidat doit indiquer à Handéo Services le volume d'activités sous-traité au moment de sa candidature (à exprimer en nombre d'heures ou en chiffre d'affaires annuel).

Ces données devront être prouvées via une fiche de déclaration des heures ou par des attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert-comptable.

Lorsque le taux annuel sous-traité est supérieur à 30% du chiffre d'affaires ou du nombre d'heures annuelles d'activité, alors un contrôle du prestataire concerné doit être réalisé.

**Note :** Lorsque les structures concernées sont titulaires de la certification de service *Cap'Handéo Services et établissements - Autisme*, aucun contrôle n'est réalisé.

#### Obligations liées

L'organisme candidat doit avoir une maîtrise de l'activité de ses prestataires. Pour cela, il doit :

- Établir une liste des prestataires indiquant leur rôle dans le cadre de l'activité candidate à la certification ;
- Définir les critères d'évaluation et de suivi des prestataires au travers des réclamations des clients et/ou des enquêtes de satisfaction ;
- Définir dans le contrat ou la convention liant l'organisme candidat et son prestataire, le rôle du prestataire ainsi que son engagement à respecter les exigences du référentiel qui le concernent ;
- Une clause du contrat ou de la convention doit engager le sous-traitant ou le service externalisé à accepter les éventuels audits qui seraient décidés par Handéo Services ;
- L'organisme a l'obligation d'informer la personne et/ou son représentant légal de la venue d'un prestataire externe pour assurer les prestations concernées.



# CHAPITRE I. LES MÉTHODES D'ATTRIBUTION & DE SUIVI DE LA CERTIFICATION

## 1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification de l'organisme que le candidat souhaite présenter.

Pour bénéficier de cette certification, toutes les structures candidates feront l'objet d'un audit par une équipe d'évaluation désignée par Handéo Services.

Le certificat est attribué pour une durée de 5 ans et à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande du candidat.
- La réalisation d'un audit de certification sur site ayant pour objet de vérifier la conformité des établissements et services aux exigences du présent référentiel et donnant lieu à un ou plusieurs rapports d'audit. L'audit est réalisé par une équipe d'évaluation.
- La revue d'évaluation réalisée par Handéo Services, au vu du rapport d'audit.
- La décision d'attribution du certificat est rendue par Handéo Services.

### A. PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE

Tout candidat à la certification doit déposer, auprès d'Handéo Services, un dossier de candidature composé notamment:

- d'une fiche d'identité à renseigner et accompagnée des pièces à fournir ;
- de l'outil d'autodiagnostic dûment complété.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de candidature, Handéo Services prend contact avec le candidat et lui transmet une proposition de certification précisant le périmètre, la durée, les conditions et les coûts d'audit.

En cas de validation par le candidat, un contrat de certification lui est transmis. Dès signature de ce contrat par les 2 parties, le candidat est informé du nom de l'auditeur désigné par Handéo Services et une date d'audit lui est proposée.

Un courrier de préparation à l'audit est envoyé au candidat avec le détail du programme de l'audit sur site. A la date de l'audit, le candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

### B. CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT

#### Audit sur site

La durée de l'audit sur site est fixée selon les règles décrites ci-après

**Elle varie en fonction :**

- De la nature de l'organisme candidat ;
- Du nombre de structures secondaires présentées par le demandeur ;
- De la situation géographique des structures ;
- Du nombre de sous-traitants susceptibles d'être audités.



### Organisation monosite

Audit d'un organisme monosite	
Nombre de structures	1
Nombre de jours d'audit	3
Nombre de rapports d'audit	1

### Organisation multisite

Le nombre de jours d'audit est déterminé par Handéo Services en fonction des éléments contenus dans le dossier de candidature et de toute autre information transmise par l'organisme candidat.

Quelle que soit la durée d'audit, chaque structure candidate est auditée.

### Audit des prestataires externes

Un audit a lieu chez le(s) prestataire(s) externe(s) dès que le taux de sous-traitance global annuel est supérieur à 30%. La durée de cette partie d'audit suit la règle suivante : **0,5 jour par sous-traitant**.

### Temps hors site

PRÉPARATION ET RÉDACTION DU RAPPORT D'AUDIT (en sus du temps d'audit sur site)	
Nombre de structures composant l'organisme	1
Préparation de l'audit	0,5 jour
Rédaction du rapport	0,5 jour

## C. PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE

L'audit de certification est réalisé par une équipe d'évaluateurs composée :

- d'un auditeur Cap'Handéo habilité salarié ou sous-traitant qui a une expérience dans la pratique de l'audit ou du contrôle qualité ;
- d'un expert métier, professionnel du secteur médico-social et expert dans le domaine de l'autisme ;
- d'un expert-usager, personne directement concernée, proche-aidant ou représentant associatif.

Ils ont été formés au présent référentiel et se sont engagés à respecter les règles éthiques de Handéo Services.

L'audit de certification se découpe en plusieurs étapes successives.

**La réunion d'ouverture** qui permet aux participants (membres de l'équipe prévus sur le plan d'audit) de se présenter et de définir leur rôle dans le cadre de l'audit. L'objectif de l'audit est rappelé, le plan d'audit est confirmé ou modifié en fonction des éventuels aléas.

**Le déroulement de l'audit** qui consiste à recueillir des **preuves** du fonctionnement ou du dysfonctionnement du système. Ces preuves peuvent être notamment :

- des vérifications visuelles d'éléments consultés,
- des résultats d'entretiens avec les salariés,
- des résultats d'entretiens avec la(les) personne(s) accompagnée(s) ainsi qu'avec ses(leurs) proche(s) aidant(s),
- des observations des pratiques et des situations,
- des résultats des observations faites par la(les) personne(s)-ressources (personnes autistes ou proches aidants ou représentants associatifs).

La comparaison des preuves recueillies aux critères d'audit permet d'établir des constats d'audit :

- **La non-conformité** qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel présentant un risque élevé et avéré pour l'organisme. Une certification ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant que perdure une non-conformité.
- **Le point de vigilance** qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel, mais n'entraînant pas de risque élevé et avéré pour l'organisme.
- **Le point fort** qui correspond à un élément du système qualité dans lequel excelle l'organisme.

La **réunion de synthèse** permet à l'équipe d'évaluateurs de s'isoler afin de passer en revue les constats d'audit et de préparer la rédaction des écarts qui seront présentés en réunion de clôture. Lorsque l'audit dure plusieurs jours, un point est réalisé en fin de journée sur l'avancement de l'audit avec une synthèse des résultats. La structure peut analyser ses écarts et commencer à réfléchir à des actions correctives. Si certaines ont déjà été engagées avant la fin de l'audit, alors l'auditeur pourra lever les écarts correspondants.

La **réunion de clôture** a pour objet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions. Dans l'idéal, elle se fait en présence des mêmes personnes que celles présentes lors de la réunion d'ouverture. L'auditeur informe les participants des constats qu'il a fait et s'assure de leur bonne compréhension afin de permettre que des actions correctives adaptées soient mises en œuvre.

Un constat de fin de constat d'audit est visé par l'ensemble des personnes présentes à la réunion de clôture.

Les fiches écarts sont remises au service par l'auditeur sous 5 jours ouvrés accompagnées d'une date d'échéance pour l'envoi des actions correctives.

L'équipe d'évaluation n'est pas décisionnaire de l'attribution ou non de la certification mais elle émet un avis. Les éléments produits par l'auditeur sont ensuite revu avant décision finale par Handéo Services.

## **D. ACTIONS CORRECTIVES**

Un délai est communiqué au candidat par l'auditeur lors de la transmission des fiches écarts durant lequel il doit retourner ses réponses aux écarts. Si aucun élément n'est envoyé dans le délai, alors l'écart ne peut être levé.

Les non-conformités et points de vigilance peuvent être levés après vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives.

Les points de vigilance peuvent être levés après vérification des actions correctives ou bien sur la base d'un plan d'actions pertinent et de fait, la validation de son efficacité sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.

## **E. DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION**

À la date d'échéance, le rapport d'audit est transmis à Handéo Services pour effectuer la revue d'évaluation. La décision finale est prise par Handéo Services sur la base du rapport d'audit, en s'appuyant sur les constats de l'équipe d'évaluation et la revue. Les décisions pouvant être prises par Handéo Services sont les suivantes :

- L'attribution immédiate de la certification,
- Une demande d'audit complémentaire (documentaire ou sur site) permettant une vérification de la mise en place des actions correctives,
- Un refus d'attribution de la certification

Quelle que soit la décision, un courrier est envoyé à l'organisme candidat.

En cas de décision d'attribution, un certificat est délivré à l'organisme et précise :

- La raison sociale de la structure
- Le(s) site(s) concerné(s) et leur(s) adresse(s)
- Le référentiel de certification applicable et en vigueur
- Le périmètre des activités certifiées
- Les caractéristiques essentielles définies dans chaque programme de certification
- La date d'attribution de la certification ainsi que l'échéance du cycle de certification

La date de début du cycle de certification est la date à laquelle Handéo Services a pris une décision de certification. La durée du cycle de certification est de 5 ans renouvelable. Le certificat expire un jour avant la date de fin de cycle de certification.

**F. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT**

En amont de la fin du cycle de certification de 5 années, l'organisme peut demander un audit sur site de renouvellement. En cas de non-renouvellement, l'organisme doit en informer Handéo Services. La procédure est identique à celle décrite dans les paragraphes ci-dessous concernant l'audit de certification.

Les décisions finales pouvant être prises par Handéo Services sont les suivantes :

- L'attribution de la certification,
- Une demande d'audit complémentaire (documentaire ou sur site) pour vérifier l'efficacité des actions correctives,
- La non-attribution de la certification

**G. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS**

Handéo Services peut être amené à associer des observateurs aux audits de certification (initiaux ou de renouvellement). Ces observateurs peuvent être :

- Des salariés internes d'Handéo Services, des prestataires ou tout membre partenaire désigné par Handéo Services (dans le cadre de leur parcours d'intégration, de leur qualification, ou de la supervision des auditeurs) ;
- Des auditeurs d'organismes d'Accréditation (dans le cadre de l'accréditation par le COFRAC).

L'organisme est informé en amont de la venue d'un ou plusieurs observateurs et est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.

Il relève de la responsabilité du service d'en informer ses salariés, bénéficiaires/clients et partenaires, notamment dans le cadre du partage d'informations.

## 2. SUIVI DE LA CERTIFICATION

### A. SUIVI

Pendant le cycle de certification, Handéo Services met en place un dispositif de suivi permettant d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que l'organisme certifié est toujours conforme aux exigences du référentiel Cap'Handéo.

Le suivi de certification est assurée par Handéo Services, sur la base :

- D'un audit sur site entre le 15ème et le 18ème mois de son cycle de certification qui comprend :
  - une vérification des écarts non levés lors du dernier audit,
  - une vérification complémentaire systématique de certaines caractéristiques,
  - des entretiens avec des personnes accompagnées et/ou leurs proches aidants.
- D'un audit documentaire à distance entre le 40ème et le 42ème mois de son cycle de certification qui comprend :
  - une vérification des écarts non levés lors du dernier audit,
  - une vérification complémentaire systématique de certaines caractéristiques,
  - un entretien téléphonique ou visioconférence avec le responsable du service ou l'interlocuteur référent sur la démarche de certification.

Ces audits de suivi donnent lieu à des rapports qui peuvent comporter d'éventuels écarts. Le rapport d'audit est soumis à Handéo Services qui valide ou non le maintien du certificat.

### B. EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

La structure peut, à tout moment, choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouvelles implantations de l'organisme ou à de nouvelles structures secondaires.

Une demande écrite doit être réalisée auprès d'Handéo Services qui indique alors la marche à suivre.

L'extension du périmètre de certification sera généralement réalisée dans le cadre de l'audit de renouvellement (en fin de cycle). Le plan d'audit et la durée sont alors revus.

Si les circonstances l'exigent, Handéo Services peut déclencher un audit spécifique avant la fin de cycle afin de valider l'extension de la certification.

### C. PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Les plaintes et réclamations en provenance des clients de Handéo Services (organismes certifiés) ou des tiers sont traitées sous la responsabilité d'Handéo Services.

À réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant.

Une investigation est réalisée par une personne non impliquée dans l'activité liée à la plainte. Elle réalise une analyse des causes et décide des actions correctives à réaliser.

Une réponse est ensuite apportée par écrit au plaignant.

Les plaintes de tiers concernant un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire. Elles peuvent aussi conduire Handéo Services à prendre une décision de retrait du certificat.

### D. APPELS DE DÉCISION

L'organisme peut faire appel d'une décision prise par Handéo Services concernant le traitement de son dossier (ex: non-attribution de la certification, demande d'audit complémentaire documentaire ou sur site, retrait de certificat, etc.). L'appelant reçoit un accusé réception de son appel et est tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.

Sous la responsabilité de la direction d'Handéo Services, les appels sont traités par une personne non impliquée dans la prestation faisant l'objet de cet appel. Son rôle est de recueillir des informations afin de constituer un dossier qui est ensuite remis à la direction d'Handéo Services. Elle pourra, si elle le souhaite, consulter toute personne ou comité utile pour sa prise de décision. Une réponse est apportée par écrit à l'appelant.

## Référentiel de certification Cap'Handéo Services et Établissements autisme V1 (2018)

### A. COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL

**ACEF Saïd**, Directeur de l'autonomie, ARS Nouvelle-Aquitaine

**BAUDOIN-QUEROMES Catherine**, Directrice, MAS ADAPEI 22

**BIETTE Sophie**, Administratrice, UNAPEI

**BONNOT-BRIEY Stef**, AFG Autisme

**CHATELIER Bérengère**, Conseillère Santé-Social Enfance Jeunesse, FEHAP

**DESJEUX Cyril**, Directeur de l'Observatoire National des Aides Humaines, Handéo

**DUMONT Gilles**, Chef de mission, Direction générale des entreprises (DGE)

**GAUTIER Gérard**, Correspondant Handéo

**GIACOMONI Marian**, SATEDI

**JASON Florence**, Directrice, Groupement National des Centres Ressources Autisme (GNCRA)

**KORDYLAS Murielle**, Chargée de mission Autisme - Scolarisation en milieu ordinaire - Education spécialisée, DGCS

**LANGLOYS Danièle**, Présidente, Autisme France

**MALHERBE Estelle**, Présidente, Autistes sans frontières

**MASIN André**, Président, AFG Autisme

**MASSONAT Géraldine**, Directrice déléguée, Fondation OVE

**MAZE Laurence**, Adjointe à la Direction du Pôle Gestion des organisations, Nexem

**MOREAU Julien**, Directeur de l'autonomie et de la coordination des parcours de vie, FEHAP

**PAILLOT Servane**, Coordinatrice Cap'Handéo, Handéo

**PAUTASSO-CHADOUTAUD Sébastien**, Directeur, AURA 77

**PAYNOT Julien**, Directeur Général, Handéo

**SIMONIN Jean**, Secrétaire général, Autisme France

**VEBER Anne**, Chargée de mission, CNSA

## B. COMPOSITION DU COMITÉ DE RELECTURE DU RÉFÉRENTIEL

<b>Elsa BARA</b>	Chef de service Maintien à Domicile	Conseil départemental 79
<b>Florence BELLENOUE</b>	Directrice	GCSMS AUTISME FRANCE
<b>Julie BODELET</b>	Directrice	IME l'OASIS 77
<b>Antoine CHICHOUX</b>	Correspondant Handéo	Var
<b>Vincent DENNERY</b>	Président	Agir et Vivre l'Autisme
<b>Jérôme DUPONT</b>	Pilote régional Autisme	Centre hospitalier du Rouvray - Centre Ressources Autisme Normandie
<b>Karim FELISSI</b>	Avocat et Juriste	
<b>Séverine GABORIAUD</b>	Directrice du pôle accueil spécialisé	Maison pour l'autisme - ADAPEI 79
<b>Sandra GOULMOT</b>	Auto-représentant personne autiste	Chargée du développement formation chez AFG-Autisme
<b>Gwenaëlle LAIR</b>	Présidente	Autisme Trégor Goëlo
<b>Maryvonne LYAZID</b>	Présidente	Conseil éthique et scientifique de l'Observatoire National des Aides Humaines d'Handéo
<b>Christine MEIGNIEN</b>	Présidente	Sésame Autisme
<b>Florence PAROIS</b>	Administratrice	Référente pôle enfance, ADAPEI Loire-Atlantique
<b>Marie PILLEZ</b>	Présidente	ATGDPA - Autisme 64
<b>Antoine ROSIER</b>	Médecin coordonnateur	Centre hospitalier du Rouvray - Centre Ressources Autisme Normandie

## C. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (MARS 2018)

<b>Président</b>	<b>Emeric GUILLERMOU</b>	(UNAFTC)
<b>Vice-président</b>	<b>Stéphane BRIDEL</b>	(Mutuelle Intégrance)
<b>Vice-président</b>	<b>Pierre DUBUS</b>	(FFAIMC)
<b>Secrétaire Général</b>	<b>Karen DARNAUD</b>	(APF)
<b>Trésorier</b>	<b>Bernard SUBE</b>	(Handéo 13)
<b>Administrateur</b>	<b>Maurice BECCARI</b>	(FISAF)
<b>Administrateur</b>	<b>Jean-François BOULAT</b>	(Macif Mutualité)
<b>Administratrice</b>	<b>Linda DESMOULINS</b>	(Trisomie 21)
<b>Administratrice</b>	<b>Brigitte DHERBEY</b>	(UNAFTC)
<b>Administrateur</b>	<b>Guy HAGEGE</b>	(NEXEM)
<b>Administratrice</b>	<b>René DUVAL</b>	(Mutuelle Intégrance)
<b>Administratrice</b>	<b>Marie-Pierre ANGÉ</b>	(APICIL Prévoyance)
<b>Administratrice</b>	<b>Chantal LEMEE</b>	(Fédération APAJH)
<b>Administrateur</b>	<b>Yves FOUCAULT</b>	(Fédération APAJH)
<b>Administratrice</b>	<b>Danièle LANGLOYS</b>	(Autisme France)
<b>Administratrice</b>	<b>Françoise DE LA CHARLERIE</b>	(UNAPEDA)



# Référentiel de certification Cap'Handéo Services et Établissements autisme V2 (2022)

## A. COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL

**ALBERTINI Laure**, Délégation interministérielle Autisme et TND - Premier Ministre, Cheffe de projet Formation et politiques inclusives

**BADET Christelle**, Autistes sans frontières, Déléguée Générale

**BAUDOUIN-QUEROMES Catherine**, MAS ADAPEI 22, Directrice

**BIETTE Sophie**, ADAPEI 44, Administratrice

**BONIFAY Jean-Marc**, Association PAARI, Membre du Conseil Collégial

**DESJEUX Cyril**, Directeur scientifique, Handéo

**FELTRIN Sophie**, HAND Aura 77, Directrice

**HARBOUL Rania**, Assistante qualité, Handéo Services

**LAGARDE Tiphaine**, Nexem, Adjointe à la Directrice du Pôle Gestion des organisations

**LANGLOYS Danièle**, Autisme France, Présidente

**MASIN André**, AFG AutismePrésident

**MEIGNIEN Christine**, Sésame Autisme, Présidente

**PACCOU Sarah**, GNCRA, Chargée de mission qualité et activité pour les CRA

**PIERRE-LEANDRE Aurélie**, Directrice Handéo Services

**ROY-JADFARD Roseline**, Autistes sans frontières, Adhérente

## B. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (2023)

Président	<b>Emeric GUILLERMOU</b>	(UNAFTC)
Vice-président	<b>Stéphane BRIDEL</b>	(Mutuelle Intégrance)
Vice-président	<b>Pierre DUBUS</b>	(FFAIMC)
Secrétaire Général	<b>Karen DARNAUD</b>	(APF)
Trésorier	<b>Bernard SUBE</b>	(Handéo 13)
Administratrice	<b>Marie-Pierre ANGÉ</b>	(Apicil)
Administratrice	<b>Maryline BARILLET-LEPLEY</b>	(UNA)
Administratrice	<b>Valérie BENOTTI</b>	(Unapei)
Administrateur	<b>Stéphane BRIDEL</b>	(Intégrance)
Administrateur	<b>Philippe CALMETTE</b>	(Nexem)
Administratrice	<b>Alexandra CARINGI</b>	(Apicil)
Administrateur	<b>Philippe COLOMBE</b>	(Trisomie 21 France)
Administratrice	<b>Kareen DARNAUD</b>	(APF France Handicap)
Administratrice	<b>Françoise De La Charlerie</b>	(Unapeda)
Administratrice	<b>Florence DELORIERE</b>	(FISAF)



# NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[illegible]

[illegible]



# CITOYENS, TOUT SIMPLEMENT.



— Découvrez également les labels et certifications Cap'Handéo —



02, rue Mozart - 92 110 CLICHY  
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ [caphandeo@handeo.fr](mailto:caphandeo@handeo.fr)  
[www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)

L'histoire continue sur ...

