

Lignes directrices relatives à la qualité des offres de pédagogie spécialisée (0-20 ans)

du point de vue des prestataires

10 novembre 2006

Contenu

Introduction.....	2
Fondements.....	3
Vue d'ensemble.....	4
QUOI ET COMMENT ?	
Domaine de l'organisation	5
PAR QUI ?	
Domaine du personnel.....	8
POUR QUI ?	
Domaine des bénéficiaires de prestations	10
Impressum	12

Introduction

Les lignes directrices élaborées sur mandat du Comité de l'Association Centre suisse de pédagogie spécialisée SZH/CSPS constituent des lignes directrices relatives à la qualité pour les prestataires. Ces *Lignes directrices relatives à la qualité pour les offres de pédagogie spécialisée (0-20 ans)* sont le produit d'un groupe de travail constitué de représentant-e-s d'associations de personnes handicapées et d'associations professionnelles, de responsables de l'enseignement spécialisé de certains cantons ainsi que de collaboratrices du CSPS (cf. l'impressum, p. 12). Un hearing (consultation orale) concernant les lignes directrices (standards de qualité) a eu lieu à Berne le 7 avril 2006 ; de nombreuses remarques exprimées à cette occasion ont été prises en compte dans la présente version qui a été avalisée par le Comité SZH/CSPS le 10.11.2006.

Les lignes directrices relatives à la qualité (lignes directrices) sont valables pour toutes les offres de pédagogie spécialisée, de 0 à 20 ans. Par conséquent, elles s'appliquent aussi bien aux offres d'internat, de semi-internat, d'éducation précoce spécialisée qu'aux mesures pédago-thérapeutiques, ainsi qu'à la scolarité obligatoire et post-obligatoire – conformément à l'Accord intercantonal sur la collaboration dans le domaine de la pédagogie spécialisée (AICPS dans ce qui suit ; état : juin 2006/version mise en consultation).

Les lignes directrices sont donc volontairement formulées à un niveau d'abstraction élevé et définissent des conditions cadres qui contribuent fortement à garantir un haut degré de qualité des prestations. Il est attendu que les différentes associations de personnes handicapées et les associations professionnelles complètent les lignes directrices par des contenus plus concrets.

Fondements

Chaque personne est unique et doit être respectée en tant que membre à part entière de la société.

Les lignes directrices pour les offres de pédagogie spécialisée (0-20 ans) s'appuient sur le droit à l'éducation et à la formation du nourrisson au jeune adulte (ci-après enfants et jeunes), indépendamment de leur développement physique, sensoriel, mental, émotionnel et social.

Les lignes directrices se basent sur les principes de l'égalité des chances et des droits dans le système éducatif ainsi que sur l'intégration et la participation de toutes les personnes à la vie sociale.

Tous les enfants et les jeunes ont droit, dans leur environnement familial et social, aussi près que possible de leur domicile, à une formation et un soutien adaptés à leurs besoins spécifiques. Les différentes mesures nécessaires doivent être mises en oeuvre aussi tôt que possible, de manière préventive et, dans la mesure du possible, de manière intégrée.

Les offres de pédagogie spécialisée pour les enfants et les jeunes de 0 à 20 ans font partie intégrante du mandat d'éducation et de formation des cantons. Elles sont organisées en accord avec le canton.

Des conditions cadres visant à soutenir et renforcer tous les partenaires concernés doivent être créées.

Les lignes directrices nécessitent des compétences professionnelles élevées.

Les possibilités de développement et les besoins des enfants et des jeunes déterminent une éducation et une formation efficaces.

Les prestataires garantissent la participation des détenteurs et détentrices de l'autorité parentale en tant que personnes de référence les plus importantes dans toutes les décisions essentielles relatives à la formation et à l'éducation.

Vue d'ensemble

Domaines		Lignes directrices relatives à la qualité
Organisation	Qualité de la structure	1 Offres 2 Précision des offres 3 Début et fin des offres de pédagogie spécialisée 4 Bases organisationnelles 5 Mise en réseau
	Qualité des processus	6 Développement de l'organisation et de la qualité 7 Documentation
	Qualité des résultats	8 Efficacité des offres 9 Compte rendu
Personnel	Qualité de la structure	10 Conditions cadres
	Qualité des processus	11 Engagement du personnel 12 Collaboration interne et externe 13 Développement des ressources humaines
	Qualité des résultats	14 Satisfaction sur le lieu de travail
Bénéficiaires des prestations	Qualité de la structure	15 Public cible
	Qualité des processus	16 Droits et devoirs 17 Planification des mesures éducatives, pédagogiques et/ou thérapeutiques
	Qualité des résultats	18 Efficacité pour les bénéficiaires des prestations 19 Satisfaction

QUOI ET COMMENT ?

Domaine de l'organisation

La rubrique « organisation » comprend les prestataires et les dispositifs qui offrent des services dans le domaine de la pédagogie spécialisée.

Ligne directrice 1

Offres

Le type et l'étendue de l'offre de pédagogie spécialisée sont définis.

Indicateurs	Domaine de qualité	Remarque
<ul style="list-style-type: none">• Autorisations d'exploiter et de pratiquer• Contrat de prestation• Description des prestations• Contrats de partenariat	Qualité de la structure	L'offre de pédagogie spécialisée comprend au minimum (suivant l'exemple de l'art. 6 AICPS) : <ul style="list-style-type: none">- Education précoce spécialisée- Logopédie- Psychomotricité- Conseil et soutien- Enseignement intégré dans les classes ordinaires- Enseignement dans les classes à effectif réduit (si elles existent)- Enseignement dans les écoles spéciales- Semi-internat et internat (enseignement et soins inclus)- Transport. Et Services de soutien à la famille

Ligne directrice 2

Précision des offres

Les objectifs de toutes les offres sont fixés par écrit.

Indicateurs	Domaine de qualité	Remarque
<ul style="list-style-type: none">• Charte, lignes directrices• Concept des prestations	Qualité de la structure	L'objectif fondamental de toutes les offres est l'intégration et la participation des enfants et des jeunes (cf. fondements).

Ligne directrice 3

Début et fin du droit aux offres de pédagogie spécialisée

Les procédures et démarches de début et de fin du droit aux offres de pédagogie spécialisée sont réglées.

Indicateur	Domaine de qualité	Remarque
<ul style="list-style-type: none">• Concept (procédures, démarches et évaluation diagnostique)	Qualité des processus	Il s'agit de déterminer au niveau cantonal quelle instance procède à l'évaluation, à la décision, à l'attribution d'une mesure ainsi qu'à son prolongement (selon l'AICPS Art. 4 et Art. 7). L'effet préventif des offres de pédagogie spécialisée doit nécessairement être pris en compte (cf. fondements).

Ligne directrice 4

Bases organisationnelles

Les tâches, les compétences, la responsabilité et la structure sont déterminées tant au niveau stratégique qu'opérationnel.

Indicateurs	Domaine de qualité	Remarque
<ul style="list-style-type: none">• Statuts• Charte, lignes directrices• Concept• Réglementation des compétences, diagramme des fonctions• Organigramme	Qualité de la structure	La participation des collaborateurs et collaboratrices, des détenteurs et détentrices de l'autorité parentale et dans la mesure du possible des enfants et des jeunes doit être définie.

Ligne directrice 5

Mise en réseau

Les prestataires travaillent en réseau.

Indicateur	Domaine de qualité	Remarque
<ul style="list-style-type: none">• Comptes rendus relatifs aux contacts et à la collaboration	Qualité de la structure	La mise en réseau concerne : <ul style="list-style-type: none">- Les autres prestataires dans le cadre du mandat d'éducation et de formation- Les organisations et associations de parents et de personnes concernées- Les associations professionnelles et spécialisées- Les instituts de formation des professionnels- Etc.

Ligne directrice 6

Développement de l'organisation et de la qualité

Les prestataires disposent d'un système-qualité et conduisent régulièrement des évaluations.

Indicateurs

- Guide qualité
- Evaluations internes annuelles
- Evaluations externes (tous les 3-4 ans)

Domaine de qualité

Qualité de la structure
Qualité des processus

Remarque

Il est recommandé aux prestataires de développer ou d'introduire un système de management de la qualité correspondant au type de prestation fourni.

Ligne directrice 7

Documentation

La gestion documentaire, le transfert et l'archivage des dossiers sont réglés selon les directives cantonales et conformes aux dispositions légales relatives à la protection des données.

Indicateur

- Réglementation concernant la gestion documentaire et la protection des données

Domaine de qualité

Qualité des processus

Ligne directrice 8

Efficacité des offres

L'efficacité des offres de pédagogie spécialisée est évaluée et mise en évidence dans le cadre du développement de l'organisation et de la qualité.

Indicateurs

- Entretiens d'évaluation (procès-verbaux)
- Evaluation interne et externe
- Guide qualité

Domaine de qualité

Qualité des résultats

Remarque

L'évaluation se base sur les lignes directrices 2 et 17.

Ligne directrice 9

Compte rendu

Les prestataires élaborent un rapport sur les prestations, les résultats, l'efficacité et les développements des offres de pédagogie spécialisée, au moins une fois par an.

Indicateurs

- Compte rendu
- Documentation

Domaine de qualité

Qualité des résultats

PAR QUI ? ...

Domaine du personnel

La rubrique « personnel » inclut toutes les personnes oeuvrant dans le cadre de l'organisme prestataire.

Ligne directrice 10

Conditions cadres

Les conditions d'engagement, qualifications, tâches, compétences et responsabilités des personnes dirigeantes ainsi que des collaborateurs et collaboratrices et des intervenant-e-s externes sont fixées par écrit.

L'engagement des collaborateurs bénévoles est réglé.

Indicateurs

- Contrats de travail
- Cahiers des charges
- Règlement de la rémunération
- Règlement du personnel (institutions)

Domaine de qualité

Qualité de la structure

Remarque

Le personnel spécialisé doit être engagé sur la base de titres reconnus et avoir les qualifications nécessaires à la réalisation des tâches assignées. La réglementation des compétences doit se faire avec le concours du personnel.

Ligne directrice 11

Engagement du personnel

L'engagement de nouveaux collaborateurs et collaboratrices est réglé.

Indicateurs

- Procédures d'engagement
- Règlement du personnel
- Entretiens pendant et au terme de la période probatoire
- Cahiers des charges

Domaine de qualité

Qualité des processus

Remarque

L'accueil des collaborateurs ainsi que des bénévoles doit également être réglé.

Ligne directrice 12

Collaboration interne et externe

La collaboration inter- et intradisciplinaire, les échanges avec les partenaires externes ainsi que la collaboration avec les détenteurs et détentrices de l'autorité parentale sont réglés.

Indicateur

- Concept de collaboration inter- et intradisciplinaire

Domaine de qualité

Qualité des processus

Remarques

Différentes formes de collaboration interdisciplinaire sont possibles et doivent être déterminées spécifiquement en fonction du prestataire. Les partenaires externes sont spécifiés dans les explications de la ligne directrice 5.

Ligne directrice 13

Développement des ressources humaines

La formation continue et le perfectionnement du personnel sont réglés.

Indicateurs

- Cahiers des charges
- Concept relatif au perfectionnement et à la formation continue

Domaine de qualité

Qualité des processus

Remarque

Le développement des compétences professionnelles du personnel doit être garanti au moyen de différents instruments: entretiens individuels, formation continue et perfectionnement externe et interne, etc.

Ligne directrice 14

Satisfaction sur le lieu de travail

La satisfaction et la motivation au travail de l'ensemble du personnel doivent être évaluées au moins une fois tous les trois ans.

Indicateur

- Evaluation

Domaine de qualité

Qualité des processus
Qualité des résultats

Remarque

La satisfaction et la motivation peuvent être évaluées par une enquête ou une autre procédure à définir.

POUR QUI ?

Domaine des bénéficiaires de prestations

La rubrique « bénéficiaires des prestations » comprend tous les enfants et jeunes ayant des besoins éducatifs spécifiques ainsi que – selon le type d’offre – les détenteurs et détentrices de l’autorité parentale.

Ligne directrice 15

Public cible

Le public cible est déterminé selon des prescriptions nationales, intercantionales et cantonales. Le territoire est défini.

Indicateurs

- Contrat de prestation
- Concept

Domaine de qualité

Qualité de la structure

Ligne directrice 16

Droits et devoirs

Les droits et devoirs des bénéficiaires des prestations et des détenteurs et détentrices de l’autorité parentale sont réglés.

Indicateurs

- Diagramme des fonctions
- Concept

Domaine de qualité

Qualité de la structure

Remarque

Les bénéficiaires et les détenteurs et détentrices de l’autorité parentale participent notamment à la planification du soutien, des thérapies et de l’accompagnement pédagogique (cf. ligne directrice 17).

Ligne directrice 17

Planification des mesures éducatives, pédagogiques et/ou thérapeutiques

Une planification basée sur une évaluation est établie pour tous les enfants et jeunes afin d’atteindre les objectifs fixés ; cette planification tient compte des ressources individuelles et sociales, ainsi que du contexte environnemental.

La planification des mesures et le projet individuel sont fixés par écrit et actualisée au moins une fois par année en regard des différentes possibilités d’intégration.

Indicateurs

- Planification des mesures éducatives, pédagogiques et/ou thérapeutiques

Domaine de qualité

Qualité des processus

Remarque

La planification des mesures éducatives, pédagogiques et/ou thérapeutiques se base sur les principes d’intégration, de participation et d’égalité des chances contenus dans la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) de l’Organisation mondiale de la santé (OMS).

Ligne directrice 18

Efficacité pour les bénéficiaires des prestations

Au moins une fois par an, l'évolution ainsi que les objectifs fixés dans le projet individuel de chaque enfant ou jeune sont vérifiés, actualisés et consignés par écrit.

Indicateurs

- Evaluation régulière

Domaine de qualité

Qualité des résultats

Remarque

Si les objectifs fixés dans le projet individuel ne sont pas atteints, une justification doit être apportée.

Ligne directrice 19

Satisfaction

Une enquête sur la satisfaction relative à l'efficacité des offres doit être menée au moins tous les deux ans auprès des bénéficiaires des prestations ainsi que des détenteurs et détentrices de l'autorité parentale.

Indicateurs

- Documentation de l'enquête sur la satisfaction des bénéficiaires des prestations ainsi que des détenteurs et détentrices de l'autorité parentale

Domaine de qualité

Qualité des résultats

Remarque

En fonction de la situation l'enquête sur la satisfaction des bénéficiaires des prestations ainsi que des détenteurs et détentrices de l'autorité parentale peut être adaptée et être interprétée de manière adéquate.

Impressum

Membres du groupe de travail (par ordre alphabétique) :

Edith BALSIGER	Dienst für Sonderschulung, Kanton Schwyz
Claus DETREKÖY	Departement Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Sonderschulung, Heime und Werkstätten, Kanton Aargau
Gabriela EISSERLE STUDER	Vereinigung der Absolventinnen und Absolventen des Heilpädagogischen Instituts der Universität Freiburg/Schweiz (VAF) und Berufsverband Heil- und Sonderpädagogik Schweiz (B-H-S)
Silvia FELBER	Berufsverband der Früherzieherinnen und Früherzieher der deutschen, rätoromanischen und italienischen Schweiz (BVF)
Andreas FISCHER	Verband für anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie in der Schweiz (VaHS)
Luisa GALLAY	Association Romande des Praticiens en Service Educatif Itinérant (ARPSEI)
Barbara JELTSCH-SCHUDEL	Heilpädagogisches Institut der Universität Freiburg/Schweiz
Beatrice KRONENBERG	Schweizerische Zentralstelle für Heilpädagogik (SZH/CSPS)
Annemarie KUMMER WYSS	Schweizerische Zentralstelle für Heilpädagogik (SZH/CSPS)
Heidi LAUPER	insieme Schweiz
Monica MAGGIORI	Ufficio dell'educazione speciale, servizio ortopedagogico itinerante, Cantone Ticino
Philippe NENDAZ	Commission de l'enseignement spécialisé CES, Office de l'enseignement spécialisé, Canton de Vaud
Isidor RIEDWEG	Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik Integras
Marianne STÖCKLI	Fachstelle für spezielle Förderung, Amt für Volksschulen des Kantons Basel-Landschaft
Suzanne WALPEN	Deutschschweizer Logopädinnen- und Logopädenverband (DLV)
Peter WÜTHRICH	Verband Heime und Institutionen Schweiz CURAVIVA

Membres du comité de rédaction en français :

Martine HAHN	Service médico-pédagogique, Genève
Denise LAMON	Service cantonal de la jeunesse, office éducatif itinérant, Canton de Valais
Corinne MONNEY	Secteur de l'enseignement spécialisé, Canton de Fribourg
André MÜLLER	Office de l'enseignement spécialisé, Canton de Vaud

Theaterstrasse 1
CH-6003 Luzern
Telefon ++41 41 226 30 40
Fax ++41 41 226 30 41
szh@szh.ch, www.szh.ch

Chemin de Boston 25
CH-1004 Lausanne
Téléphone ++41 21 653 68 77
Fax ++41 21 652 67 10
csps@szh.ch, www.csps-szh.ch