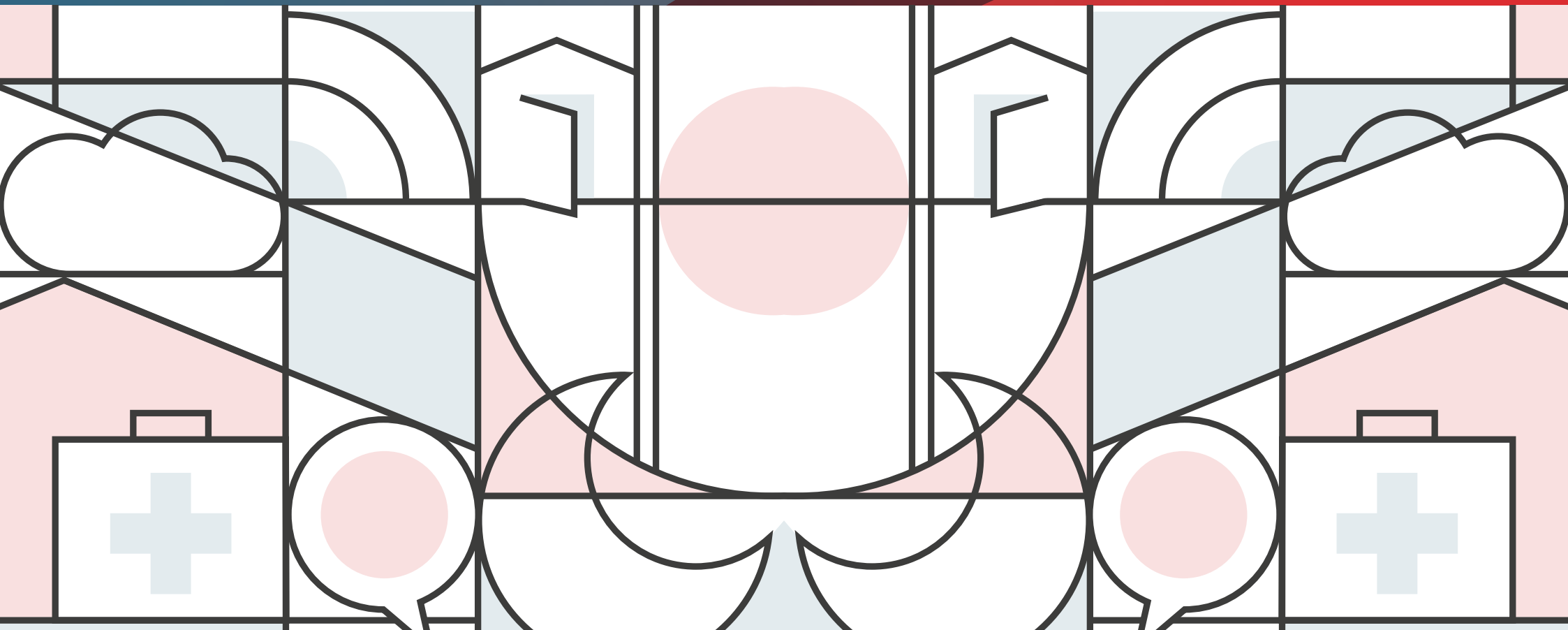


# Manuel QuaTheDA modulaire

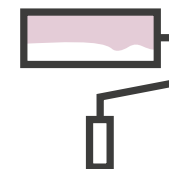
Commentaires relatifs au Référentiel QuaTheDA – Activités de réinsertion socioprofessionnelle

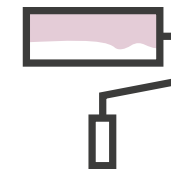
Révision octobre 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral de la santé publique OFSP**





# Table des matières

Acteurs associés à la conception du Manuel	3
Structure et objectifs du Manuel	4
Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA	6
Le module spécifique « <b>Activités de réinsertion socioprofessionnelle</b> » est divisé en six champs thématiques :	8
IV / 1 <a href="#">Evaluation et admission</a>	9
IV / 2 <a href="#">Conseil et prise en charge socioprofessionnelle</a>	18
IV / 3 <a href="#">Infrastructure de travail</a>	25
IV / 4 <a href="#">Fin de la prise en charge</a>	28
IV / 5 <a href="#">Travail en réseau</a>	32
IV / 6 <a href="#">Documentation</a>	36



# Acteurs associés à la conception du Manuel

Le manuel pour le système de référence modulaire QuaTheDA 2020 a été révisé par Sandra Bärtschi et Melody Guillaume-Gentil d'Infodrog, en collaboration avec Thomas Siegrist – responsable du projet à l'OFSP – et Rudolf Bäscher – GCN, General Consulting Network, à Winterthur. En outre, il a été consulté par divers représentant.e-s du domaine des addictions. Nous profitons de l'occasion pour remercier tout particulièrement la Santé Bernoise, Contact Fondation Aide Addiction, Suchthilfe Basel, le centre d'hébergement d'urgence de Jobdach Lucerne, la Croix-Bleue Berne-Soleure-Fribourg, Stiftung Suchthilfe à Saint-Gall et Addiction Neuchâtel pour leur précieuse collaboration.



# Structure et objectifs du Manuel

Dans le cadre de la révision 2020 du Référentiel QuaTheDA, le Manuel QuaTheDA a également été actualisé. Le Manuel QuaTheDA modulaire contient des possibilités de mise en œuvre des différentes exigences ainsi que des exemples de bonnes pratiques. Régulièrement mis à jour, le Manuel contient notamment des informations pratiques et des hyperliens en rapport avec les nouvelles technologies et les derniers développements dans les divers domaines d'activité de l'aide dans les addictions. C'est un instrument agile pour toutes les institutions qui souhaitent obtenir une (re)certification QuaTheDA. La terminologie utilisée dans le Manuel a été définie en concertation étroite avec des représentant-e-s du réseau d'aide aux personnes dépendantes et reflète le consensus actuel dans les milieux spécialisés, sans prétendre pour autant à une définition qui devrait s'imposer à tous. Le contenu du Manuel est mis à jour en permanence. Vous pouvez faire part de vos commentaires ou compléments à Infodrog qui les prendra volontiers en compte : [office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch).

Le Manuel QuaTheDA modulaire suit la même structure que le Référentiel QuaTheDA. Cette structure repose sur le modèle de processus QuaTheDA qui différencie trois types de processus : gestion, support et prestations. Les processus de gestion et de support constituent ensemble [le Module de Base \(B\)](#). Il a été complété par un nouveau chapitre « Gestion des risques et des opportunités » afin de donner plus de poids à ce sujet important pour les institutions. Pour tenir compte de la diversité du champ d'intervention de l'aide aux personnes dépendantes, le type de processus « prestations » est organisé en dix modules spécifiques :

- I [Thérapie résidentielle et réinsertion](#)
- II [Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires](#)
- III [Traitement basé sur la substitution](#)
- IV [Activités de réinsertion socioprofessionnelle](#)
- V [Habitat protégé et accompagnement à domicile](#)
- VI [Centres d'hébergement d'urgence](#)
- VII [Centres d'accueil bas seuil](#)
- VIII [Travail social hors murs \(TSHM\)](#)
- IX [Sevrage](#)
- X [Promotion de la santé, prévention et intervention précoce](#)



Les prestations des différents modules sont ensuite résumées en champs thématiques sous les exigences de qualité structurées de manière systématique. Toutefois, la structure de processus définie dans le Référentiel QuaTheDA ne doit pas forcément être reprise telle quelle. Chaque unité organisationnelle est libre de conserver ou de mettre au point sa propre structure de processus.

Chaque champ thématique fait l'objet d'une introduction, qui décrit succinctement quelles activités sont concernées et explique en quoi les éléments qui constituent ce champ thématique sont importants en termes de qualité.

Après l'introduction à chaque champ thématique ou processus, le Manuel QuaTheDA reprend ensuite les exigences de qualité une par une. Seules celles figurant dans la colonne « Exigences de qualité » – reprises du Référentiel QuaTheDA – font l'objet de la certification. Les commentaires donnés dans la colonne « Illustrations » n'ont aucun caractère contraignant et ne font pas l'objet d'une certification QuaTheDA.

Les indicateurs et les standards sont proposés à titre d'exemples. Ils visent à soutenir l'unité organisationnelle dans le choix de ses propres indicateurs et standards et par là-même du niveau de qualité qu'elle veut se fixer. Ils sont donc un élément important de la concrétisation du développement de la qualité dans les unités organisationnelles.



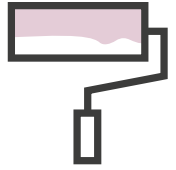
# Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA

- En tant que détenteur de la norme QuaTheDA, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a confié à Infodrog la mise en œuvre de la procédure de reconnaissance et la surveillance du travail des organismes de certification pour QuaTheDA.
- Une certification QuaTheDA ne peut être délivrée que par un organisme de certification qui est accrédité auprès d'Infodrog. Vous trouverez la liste sous : [Agences de certification - QuaTheDA](#)
- La certification QuaTheDA peut être délivrée si une unité organisationnelle a certifié le module de base et au moins un module de prestations.
- La communication autour de la certification QuaTheDA doit faire apparaître de manière transparente le(s) module(s) de prestations pour le(s) quel(s) l'unité organisationnelle est certifiée.
- Face à la question de la certification, l'unité organisationnelle est placée devant le choix suivant si ses prestations couvrent plusieurs modules :
  - Elle choisit de se concentrer sur ses prestations principales, correspondant à l'un des modules (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires) et elle sera certifiée QuaTheDA « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ». Cela ne l'empêche pas de se référer à des exigences de qualité d'autres modules pour améliorer ses prestations dans ces autres domaines.
  - Elle choisit de certifier toutes les prestations qu'elle offre et doit alors remplir toutes les exigences des modules concernés (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires, Activités de réinsertion professionnelle et Habitat protégé et accompagnement à domicile).



# IV

## Activités de réinsertion socioprofessionnelle



Description des champs thématiques  
Illustrations des exigences de qualité  
Exemple d'indicateurs et de standards

Le module spécifique « **Activités de réinsertion socioprofessionnelle** » est divisé en six champs thématiques :

- IV/1 [Evaluation et admission](#)
- IV/2 [Conseil et prise en charge socioprofessionnelle](#)
- IV/3 [Infrastructure de travail](#)
- IV/4 [Fin de la prise en charge](#)
- IV/5 [Travail en réseau](#)
- IV/6 [Documentation](#)





#### IV/1 Exigences de qualité : Evaluation et admission

Au début de l'aide à la réinsertion professionnelle, les souhaits et besoins des client-e-s sont précisés et comparés avec l'offre de l'unité organisationnelle et les offres extérieures à celle-ci. La situation est analysée et les compétences sont définies. Une éventuelle réorientation est effectuée et les premiers objectifs et mandats sont formulés.

La phase exploratoire et l'admission dans un processus d'aide à la réinsertion professionnelle sont **significatives pour la qualité**, car

- Les résultats, les expériences et les impressions issus des premiers contacts influencent de manière décisive l'intervention qui va s'ensuivre ou la procédure ultérieure ;
- Les client-e-s et les collaborateur-trice-s de l'unité organisationnelle ont l'occasion de préciser leurs représentations ;
- Les client-e-s et les collaborateur-trice-s en tirent les informations nécessaires et leurs attentes respectives sont clarifiées ;
- Il faut créer une base solide pour le processus d'aide à la réinsertion professionnelle.

**Les buts du processus ou l'utilité** de l'évaluation et de l'admission dans un processus d'aide à la réinsertion professionnelle peuvent être les suivants :

1. Il est clairement établi si l'offre répond ou non aux besoins des client-e-s
2. Sur la base des investigations et de l'analyse des besoins, il a été possible de faire un tri et d'identifier les services appropriés.
3. L'offre et les conditions-cadre sont connues des client-e-s
4. Le mandat a été clairement défini et un contrat peut être négocié.
5. Les étapes suivantes sont clairement précisées et peuvent faire l'objet d'un contrat.
6. Le risque de rupture est minimisé.
7. Le/la client-e se sent accueilli-e et compris-e.
8. Les bases permettant d'établir une relation solide sont assurées.



#### IV/1 Exigences de qualité : Evaluation et admission

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'accès à l'unité organisationnelle et la prise de contact sont réglés de manière compréhensible.	<p>Les conditions d'accès et les modalités de contact pour une activité de réinsertion professionnelle doivent être claires : il est mentionné comment prendre contact avec l'unité organisationnelle et les démarches relatives à une admission.</p> <p>Les informations suivantes sont facilement accessibles afin que la personne puisse obtenir des renseignements sur la démarche à effectuer en vue d'une admission dans une activité de réinsertion professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de téléphone pour des renseignements ;</li> <li>• Heures d'ouverture pour une prise de renseignements ;</li> <li>• Délais d'attente ;</li> <li>• Type d'activités proposées</li> <li>• Des informations sur <b>la durée, le déroulement et la fin d'activité de réinsertion professionnelle</b> : ces informations donnent aux client-e-s un sentiment de sécurité et permettent de préciser leurs attentes ;</li> <li>• Eventuelles informations en langue étrangère.</li> </ul> <p>Formulées de manière adaptée au groupe cible, ces informations facilitent la compréhension et canalisent les attentes des client-e-s</p>	<p>Processus (pour les appels téléphoniques)</p> <p>Site internet</p> <p>Dépliants, brochures, etc.</p> <p>Informations présentes sur site web, dépliants, brochures, etc.</p>	Disponible
2	<p>La procédure d'admission est réglementée et documentée. Elle comporte des indications relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au contact initial ;</li> <li>• aux informations demandées aux clients ;</li> <li>• à la décision relative aux possibilités d'emploi ou d'entrée dans les programmes de travail proposés.</li> </ul>	<p>Les supports de présentation de l'unité organisationnelle expliquent de manière structurée et claire la procédure d'admission, avec les étapes bien définies.</p> <p>Le premier contact avec une unité organisationnelle et l'impression qu'elle en laisse est souvent déterminante pour la suite, c'est pourquoi, il est important pour l'unité organisationnelle et les client-e-s que les collaborateur-trice-s soient bien formés à mener un premier contact qui permette aux client-e-s de se sentir bienvenu-e-s.</p> <p>Une procédure définit clairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formalités avant la prise de contact pour une admission dans un programme de travail : Le/la client-e doit-il prendre contact avec un autre service ? (P. ex. avec un service placeur comme l'aide sociale RI, l'assurance invalidité LAI, l'assurance-chômage LACI etc.) ;</li> <li>• Le moment : des procédures avant le premier contact sont-elles nécessaires ?</li> <li>• La modalité (téléphone, courriel, courrier, éventuel dossier de candidature avec lettre de motivation, CV, etc.)</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Les client-e-s comprennent les informations.</p> <p>Le processus concernant la première prise de contact est défini.</p>	<p>100%</p> <p>Disponible</p>



IV/1 Exigences de qualité : Evaluation et admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2	<p>La procédure d'admission est réglementée et documentée. Elle comporte des indications relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au contact initial ;</li> <li>• aux informations demandées aux patients ;</li> <li>• à la décision d'admission.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne de référence ou le service à contacter pour l'admission.</li> <li>• Les informations que le/la client-e devra transmettre à l'unité organisationnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations administratives : lettre de motivation, CV, certificat de travail, diplômes, recommandations, etc. ;</li> <li>• Informations médicales : informations nécessaires concernant la capacité à effectuer le travail proposé et les potentiels besoins médicaux à prendre en compte lors de l'admission. Cf. Exigence qualité <a href="#">IV / 6.1 et 6.2</a> Documentation ;</li> </ul> </li> <li>• Le/la client-e est informé-e des délais quant à la décision d'admission dans une activité de réinsertion professionnelle. Elle/il sait à quel moment elle/il recevra la réponse d'une admission dans le programme de travail, la date de l'admission, et sous quelle forme elle/il recevra la réponse (courrier, courriel, téléphone) et par qui (représentant légal, assistant-e social-e, du service placeur, etc. ou directement en main propre).</li> </ul>	<p>Checklist</p> <p>Délai entre la prise de contact et la décision d'admission</p>	<p>Présente dans dossier du/ de la client-e</p> <p>Défini</p>



## IV/1 Exigences de qualité: Evaluation et admission

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	<p>Au cours des entretiens d'évaluation, l'unité organisationnelle veille à obtenir – parmi les points ci-dessous – les informations nécessaires en vue de l'engagement prévu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les données personnelles nécessaires pour l'engagement ;</li> <li>• les conditions juridiques, formelles, financières et personnelles à remplir en vue d'un engagement ;</li> <li>• l'expérience professionnelle, la capacité de travail, les connaissances et compétences ;</li> <li>• l'état de santé ;</li> <li>• la situation de logement;</li> <li>• la situation aux plans psychosocial et de l'addiction ;</li> <li>• la motivation et les ressources personnelles ;</li> <li>• le système de soutien social et réseau relationnel des clients ;</li> <li>• la situation des enfants mineurs des clients.</li> </ul>	<p>Au cours des entretiens d'évaluation, l'unité organisationnelle veille à obtenir les informations nécessaires en vue de l'engagement prévu, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Données personnelles</b> : nom, prénom, date de naissance, origine, éventuel permis de séjour, état civil, n° AVS, copie de la carte d'assurance maladie (LaMal), assurance responsabilité civile, langue(s) parlée(s), etc. Cf. Exigence de qualités <a href="#">IV / 6.1 et 6.2</a> Documentation.</li> <li>• <b>Conditions juridiques, formelles, financières et personnelles</b> : police d'assurance maladie (LaMal), police d'assurance accident, éventuelles mesures de protection de l'adulte ou du mineur ; mesures judiciaires et administratives ; participation aux frais d'acquisition de matériel en vue de participer à l'activité de réinsertion professionnelle, garantie de prise en charge financière par un service placeur, etc.</li> <li>• <b>L'expérience professionnelle, la capacité à travailler, les connaissances et compétences</b> : le curriculum vitae avec le détail des compétences acquises durant de précédentes activités, les connaissances scolaires et professionnelles, il peut être intéressant d'effectuer un bilan de compétence auprès d'un service d'<a href="#">orientation professionnelle</a> régional , la capacité à travailler (capacité physique et psychique, rythme de travail, pourcentage d'activité auquel le/la client-e assure une présence, adapté à ses capacités (une activité à un taux de 100% pour une personne qui n'a pas eu d'activité durant une longue période peut être trop élevé, il est nécessaire d'établir un horaire que la personne puisse respecter, ainsi celle-ci ne risque pas de se décourager trop rapidement), médication éventuelle (informer des impossibilités d'admission lors de la prise de médicaments spécifiques en fonction de l'offre de travail et des risques y relatifs).</li> <li>• <b>Etat de santé</b> : problématiques somatiques détaillées, état de santé psychique, allergies, type de médication. Avec indication si une prise en charge spécifique concernant la santé de la personne concernée doit avoir lieu.</li> <li>• <b>La situation de logement</b> : Il convient de prendre connaissance de la situation de logement du/de la client-e. Habite-t-il avec d'autres personnes, dans un foyer, une institution, en appartement supervisé, en appartement, dans une maison, etc. est-il sans logement ? Et selon la situation de lui trouver des solutions afin que celui-ci soit pris en charge dans une structure mettant à disposition des logements.</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Checklist des documents et informations à transmettre</p> <p>Tous les documents sont répertoriés dans le dossier du/de la client-e, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• données personnelles ;</li> <li>• conditions juridiques, formelles, financières et personnelles ;</li> <li>• Expérience professionnelle et capacité à travailler ;</li> <li>• Etat de santé</li> <li>• Logement</li> <li>• situation au plan psycho-sociale et de l'addiction ;</li> <li>• motivation et ressources ;</li> <li>• Soutien et réseau relationnel ;</li> <li>• Evaluation de l'autonomie du/de la client-e.</li> </ul>	<p>Disponible</p> <p>100% des informations présentes dans le dossier des client-e-s</p>



IV/1 Exigences de qualité: Evaluation et admission

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Situation aux plans psychosocial et de l'addiction</b> : description de la dépendance et des éventuelles problématiques additionnelles (p.ex. comorbidités psychiatriques ou somatiques)</li> <li>• <b>Motivation et ressources</b> : Quelles sont les motivations du/de la client-e pour entreprendre une activité professionnelle et les objectifs visés. L'investigation autour des formations et activités passées, fixer des objectifs atteignables sur du court, moyen et long terme (par ex. 2 mois, 6 mois et une année) en fonction des compétences des client-e-s. Enfin connaître les différentes langues parlées et comprises, peuvent aiguiller les personnes vers des formations spécifiques.</li> <li>• <b>Système de soutien social et réseau relationnel des client-e-s</b> : Le système de soutien social des client-e-s est décrit dans un document, ainsi que le soutien dont ils/elles auront besoin. Le réseau relationnel peut être un multiplicateur de réussite d'une réinsertion professionnelle. En effet, investiguer les liens forts que le/la client-e entretient avec son entourage peut permettre d'augmenter les chances de réussite. (Veillez à obtenir les informations suivantes : conjoint/ partenaire/époux-se, enfants, parents, cercle d'amis proches, etc.). Investiguer et encourager les liens relationnels du/de la client-e qui sont hors des milieux de consommation peut être un facteur multipliant les chances de réussite.</li> <li>• <b>Situation des enfants mineurs</b> : le nombre d'enfants, logement des enfants (chez le parent, en foyer, en famille d'accueil, en détention, etc.), âge, scolarisé ou formation, le lien entre le/la client-e et les difficultés relationnelles éventuellement rencontrées avec les enfants, ainsi que la personne de référence de l'enfant si celui-ci est pris en charge par un service de protection de la jeunesse, droit de visite du/de la client-e, autorité parentale détenue par le/la client-e, etc. Obtenir un maximum d'informations quant à la situation des enfants des client-e-s est nécessaire afin de (re)créer ou faire perdurer un lien, mais cela, seulement et uniquement dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Voir également à ce sujet le <a href="#">Guide à l'usage des travailleur-euse-s sociaux</a> de la Protection de l'enfance Suisse.</li> </ul>		



IV/1 Exigences de qualité: Evaluation et admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	<p>Au besoin, l'unité organisationnelle se procure, moyennant une déclaration écrite de libération du secret professionnel de la part du client, les informations nécessaires auprès des services concernés ou précédemment en charge du dossier.</p>	<p>Un document de <b>déclaration de libération du secret professionnel</b> auprès des services concernés par une prise en charge du/de la client-e par le passé est donné au client-e afin que celui-ci le remplisse et le signe.</p> <p>L'unité organisationnelle se procure les informations nécessaires auprès des services ayant suivi le/la client-e précédemment. Cela permet aux professionnel-le-s de connaître le passé de prise en charge du/de la client-e et d'adapter leur prise en charge en fonction de ce qui a déjà été fait.</p> <p>Un document de levée du secret professionnel à destination des professionnel-le-s de l'unité organisationnelle est disponible et le/la client-e l'a signé.</p> <p><b>En cas de refus de signer du/de la client-e</b>, l'unité organisationnelle a une procédure en place afin de désigner quels sont les services auxquels la transmission des données se fait même sans l'accord du/de la client-e, et applique les directives cantonales et nationales quant à la protection des données et au secret de fonction ou médical.</p> <p>Pour les questions relatives à la confidentialité des informations et à la protection des données, voir les exigences de qualité du Module de base s'appliquant au personnel <a href="#">B/7.2</a> et à l'acquisition de l'infrastructure et du matériel <a href="#">B/9.3</a>, veuillez-vous référer également au document « <a href="#">Guide pour le traitement des données personnelles dans le domaine médical</a> » du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence.</p>	<p>Document de levée du secret médical.</p> <p>Liste du réseau de prise en charge du/de la client-e</p> <p>Processus en cas de refus de signer</p>	<p>Signé par le/la client-e et accessible dans son dossier personnel</p> <p>Disponible</p> <p>Disponible</p>



IV/1 Exigences de qualité: Evaluation et admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
5	<p>Dans le cadre de la procédure d'admission, les clients reçoivent les informations nécessaires à leur affectation dans le cadre d'une réinsertion socioprofessionnelle, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les conditions d'admission ;</li> <li>les offres et possibilités d'occupation ;</li> <li>les droits et devoirs mutuels ;</li> <li>le cadre juridique ;</li> <li>la rémunération et les modalités de paiement ;</li> <li>les assurances ;</li> <li>le droit à un certificat de travail ou à une attestation d'affectation ;</li> <li>les conséquences en cas de non-respect des engagements pris ;</li> <li>la procédure en cas de crise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conditions d'admission :</b> Le/la client-e est informé des potentiels délais entre la prise de contact, l'évaluation, la prise de décision et l'entrée dans l'unité organisationnelle. En effet, plus le temps passe entre la première prise de contact et l'admission, plus le risque est grand que la personne se désiste. Elle doit donc être clairement informée des délais afin de minimiser les risques d'un désistement en raison d'un délai trop long. Cf. Exigences de qualité <a href="#">IV / 1.2</a> Evaluation et admission</li> <li><b>Offres et possibilités d'occupation:</b> Une description des activités d'occupation proposées par l'unité organisationnelle, les offres dans les domaines du travail, les activités et la formation sont présentées et détaillées.</li> <li><b>Les droits et devoirs mutuels :</b> La mention de leur droit accroît la confiance des client-e-s. Il convient de mentionner les règles qu'ils/elles doivent respecter et ce à quoi ils/elles s'engagent par-là (en cas de sortie, un devoir peut être p.ex. de laisser sa place de travail propre)</li> <li><b>Cadre juridique :</b> La protection des données et le respect du secret professionnel : Voir le <a href="#">guide</a> du Préposé fédéral à la protection des données. De précieuses informations peuvent également être trouvées dans le code de déontologie d'<a href="#">AvenirSocial</a> (Association professionnelle suisse du travail social). Les principaux bénéficiaires de la protection des données sont les client-e-s. L'unité organisationnelle fournit en particulier des informations et assure aux client-e-s l'accès à leur dossier conformément au droit en vigueur. La protection des données relève de la compétence de la direction de l'unité organisationnelle. Dans la pratique, les informations concernant la protection des données et la soumission du personnel au secret professionnel contiennent les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>quelles données sont utilisées à quelles fins ;</li> <li>où et combien de temps les données sont-elles conservées;</li> <li>le droit de regard et droit régissant la radiation des dossiers;</li> </ul> les conditions régissant la levée du secret professionnel Cf. Module de base exigence qualité s'appliquant au personnel <a href="#">B / 7.2</a> et à l'acquisition de l'infrastructure et du matériel <a href="#">B / 9.3</a> </li> <li><b>La rémunération et les modalités de paiement :</b> La rémunération est définie et le/la client-e est informé du salaire qu'il/elle touchera en fin de semaine ou de mois, celui-ci a donné son accord lors de la conclusion d'un contrat de travail/d'occupation. (voir les exigences de qualité <a href="#">IV / 2.8</a> et <a href="#">IV / 2.9</a> Conseil et prise en charge socioprofessionnelle)</li> <li>...</li> </ul>	<p>Délai</p> <p>Site web, dépliants, dossier de présentation, etc.</p> <p>Contrat de travail</p> <p>Contrat de travail.</p>	<p>Défini</p> <p>Disponible</p> <p>Disponible</p> <p>Disponible dans le dossier du/de la client-e</p>



IV/1 Exigences de qualité: Evaluation et admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assurances</b> : Ils/elles sont informé-e-s des différentes assurances qu'ils/elles sont tenus de contracter comme p.ex une assurance maladie (LaMal). De plus, les différentes assurances auxquelles ils/elles cotisent doivent leur être présentées (assurance chômage, assurance AI, assurance accident ainsi que de la part financière pris sur leur salaire, attribuée aux assurances sociales).</li> <li>• <b>Le droit à un certificat de travail ou à une attestation d'affectation</b> : Le certificat ou l'attestation de travail répondent aux exigences du droit du travail.</li> <li>• <b>Les conséquences en cas de non-respect des engagements pris</b> : Les conséquences liés au non-respect des engagements pris sont clairement définies (p.ex. fin des rapports de travail en cas de consommation de substances sur le lieu de travail, en cas de comportements violents, de deal, etc.)</li> <li>• <b>La procédure en cas de crise</b> : Un processus est défini quant à la gestion de crises. Une personne et son/sa remplaçant-e sont désigné-e-s au sein du personnel auprès desquels les client-e-s peuvent se tourner en cas de crise. Un tournus au sein du personnel à intervalle régulier peut être défini afin de pallier aux vacances et absences qui surviendraient aléatoirement. Les client-e-s sont informés de chaque changement.</li> </ul> <p>Une liste des numéros d'urgences est affichée dans l'espace de travail afin que les client-e-s puissent alerter les secours en fonction de la crise. Une telle liste peut comprendre les noms, adresses et numéros de téléphone des hôpitaux, pharmacies, médecins, centres spécialisés, interprètes, postes de police, service du feu régionaux, institut toxicologique, etc.</p>	<p>Taux de certificats ou d'attestations de travail remis à la sortie</p> <p>Processus</p> <p>Liste des personnes de références</p> <p>Présence des informations relatives aux numéros d'urgences et mise à jour</p>	<p>100%</p> <p>Disponible</p> <p>Disponible</p> <p>Vérifiables sur place et actuelles</p>
6	S'il s'avère que l'offre n'est pas adaptée au terme de l'évaluation, les clients ainsi que les professionnels concernés en sont informés et reçoivent des conseils sur les démarches à entreprendre.	<p>Au terme de l'évaluation s'il s'avère que l'offre n'est pas adaptée aux client-e-s, ceux/celles-ci ainsi que les professionnel-le-s concerné-e-s sont informés et sont réorientés vers d'autres structures d'offre ou du moins des conseils leurs sont fournis pour entreprendre d'autres démarches. Un entretien est organisé avec la personne concernée et les professionnel-le-s concerné-e-s.</p> <p>Voir également la base de données « <a href="#">Indexaddictions</a> » d'Infodrog, qui recense les structures ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles, de réduction des risques et les centres spécialisés dans l'aide aux personnes toxicodépendantes ainsi que les groupes d'entraide, les associations de proches et les services dans le domaine de l'aide aux victimes, en Suisse</p>	Procès-verbal de l'entretien	Disponible dans le dossier du/de la client-e.







#### IV/2 Exigences de qualité : « Conseil et prise en charge socioprofessionnelle »

L'aide à la réinsertion professionnelle est fondée sur un contrat; des perspectives et des objectifs sont définis et élaborés; la mobilisation des ressources professionnelles et sociales des client-e-s est encouragée. Le conseil et l'accompagnement comportent en règle générale des instructions concernant le travail, un accompagnement psychosocial et une promotion des compétences sociales.

Le conseil et l'accompagnement dans le cadre de l'aide à la réinsertion professionnelle sont **significatifs pour la qualité**, car

- ils servent à maintenir ou à retrouver des aptitudes professionnelles et sociales;
- ils assurent aux client-e-s une structure de jour.

**Les buts du processus ou l'utilité** du conseil et de l'accompagnement dans l'aide à la réinsertion professionnelle peuvent être :

1. Les aptitudes et les capacités professionnelles sont maintenues ou retrouvées.
2. La vie quotidienne du/de la client-e est structurée.
3. Le /la client-e est capable de prendre des responsabilités vis-à-vis de lui/elle-même, des autres, d'objets matériels, etc.
4. Le/la client-e est capable d'évoluer dans un groupe et de s'y intégrer.
5. L'aptitude au travail est accrue.
6. Les situations conflictuelles ont été moins nombreuses.
7. Les chances d'intégration professionnelle ont augmenté.
8. La disposition des client-e-s à collaborer est encouragée.
9. Les espaces publics et les services d'assistance sont moins mis à contribution.



IV/2 Exigences de qualité : Conseil et prise en charge socioprofessionnelle				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	La prise en charge socioprofessionnelle des activités de travail et d'occupation est basée sur des approches professionnelles déterminées par l'unité organisationnelle et obéit aux principes de l'interdisciplinarité.	<p>Le professionnalisme et l'efficacité fondés sur des données probantes sont les principaux piliers de tout traitement et conseil assurés de façon responsable. En outre, ils permettent de justifier les traitements face à divers groupes d'interlocuteurs (client-e-s, proches, financeurs, employeurs, politicien-ne-s, représentant-e-s d'intérêts, etc.).</p> <p>Les approches sont considérées comme professionnelles lorsqu'elles sont enseignées dans les écoles professionnelles, les hautes écoles spécialisées et les universités, qu'ils figurent dans la littérature scientifique et bénéficient d'une reconnaissance scientifique (recommandations officielles des autorités, associations professionnelles reconnues, documents publiés par les services spécialisés, études scientifiques, etc.)</p> <p>Les principes interdisciplinaires impliquent une manière de travailler où des professionnel-le-s issus de formations différentes partagent leurs observations et leurs impressions, définissent ensemble et avec le/la client-e les objectifs de la thérapie et de l'accompagnement et mettent en commun leurs compétences et leurs savoir-faire pour proposer un programme thérapeutique adapté aux besoins spécifiques à satisfaire.</p>	<p>Procès-verbal des observations et impressions des professionnel-le-s</p> <p>Document des objectifs et programmes proposés aux client-e-s</p>	<p>Disponible</p> <p>Disponible dans le dossier du/de la client-e</p>
2	L'unité organisationnelle établit une convention ou un contrat de travail signé par le client. Ce document règle leurs droits et devoirs respectifs.	<p>La convention ou le contrat de travail est signé par le/la client-e, c'est un document qui règle leurs droits et devoirs respectifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les exigences du travail;</li> <li>• la rémunération individuelle, le système de bonus/malus ainsi que d'éventuelles règles de cession du salaire;</li> <li>• les questions d'assurance;</li> <li>• les règles de comportement au travail;</li> <li>• la protection des données et le respect du secret professionnel par le personnel;</li> <li>• les voies de plainte et de recours;</li> <li>• les motifs d'exclusion;</li> <li>• en cas de prolongation du programme de travail, l'établissement d'un plan d'intervention socio-professionnelle, et sa réévaluation à intervalles réguliers avec le ou la client-e.</li> </ul>	Contrat ou convention	Présence de la signature du/de la client-e et disponible dans son dossier



IV/2 Exigences de qualité: Conseil et prise en charge socioprofessionnelle				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	<p>L'activité occupationnelle ou professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>se définit d'entente avec les clients, de manière transparente et compréhensible ;</li> <li>est centrée sur des buts et sur les ressources personnelles des clients ;</li> <li>est réévaluée à intervalles réguliers avec les clients et adaptée à leur situation individuelle ;</li> <li>est dûment documentée.</li> </ul>	<p>L'activité occupationnelle ou professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>se définit d'entente avec les client-e-s, de manière transparente et compréhensible : les tâches de l'occupation, le pourcentage, les horaires de travail, etc. sont définis d'entente avec les client-e-s.</li> <li>est centrée sur des buts et sur les ressources personnelles des client-e-s : Le but visé est que l'offre de travail corresponde aux aptitudes des client-e-s. Cela permet d'éviter aussi bien la surcharge que la sous-occupation de ces derniers et garantit que les client-e-s soient en mesure d'effectuer des travaux à la satisfaction du mandataire. Par le biais d'objectifs, d'étapes et de mandats clairs, on propose aux client-e-s des structures qui les rassurent en leur fixant un cadre solide.</li> <li>est réévaluée à intervalles réguliers avec les client-e-s et adaptée à leur situation : Lors d'entretien d'évaluation, la personne de référence et le/la client-e définissent conjointement les dates des rencontres pour réévaluer comment se situe les client-e-s dans l'activité occupationnelle ou professionnelle.</li> </ul>	<p>Contrat de travail, avec cahier des charges, horaires etc.</p> <p>Profils d'exigence</p> <p>Procès-verbaux des évaluations</p> <p>Evaluations</p>	<p>Signé par le/la client-e</p> <p>Documenté</p> <p>Disponible dans le dossier client-e</p> <p>1x/trimestre</p>
4	<p>Les programmes de travail de longue durée font l'objet d'un plan d'action qui contient les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la durée de l'affectation ;</li> <li>les objectifs visés ;</li> <li>les mesures d'accompagnement envisagées ;</li> <li>des informations sur la sécurité au travail, le travail et la consommation de stupéfiants, l'aptitude à conduire ;</li> <li>des informations sur le comportement addictif, la consommation de substances et les risques associés ;</li> <li>des informations sur la fin de la prise en charge ;</li> <li>l'évaluation des objectifs fixés en commun.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La durée de l'affectation est définie avec le/la client-e en fonction de ses objectifs</li> <li>Les objectifs sont clairement définis dans un document spécifique afin que les évaluations puissent se baser sur les informations de ce document.</li> <li>Les mesures d'accompagnement envisagées sont définies et sont adaptées au profil du/de la client-e afin que celui/celle-ci puisse accéder à des offres supplémentaires en fonction de sa situation médicale, sociale, personnelle, professionnelle, etc.</li> <li>Des informations sont transmises de manière claire et précise sur la sécurité au travail (voir <a href="#">SECO</a>), le travail et la consommation de stupéfiants ainsi que des risques qui y sont liés.</li> <li>Des informations de bases sont transmises aux client-e-s concernant les <b>comportements addictifs, les effets et effets secondaires de diverses substances et les risques pour la santé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Maladies transmissibles:</b> des informations sont transmises concernant la prévention du <a href="#">VIH/sida</a>, les hépatites (voir : <a href="#">HEPCH</a> ou <a href="#">OFSP – Hépatite C</a>) et sur le <a href="#">Safer Sex</a>.</li> <li><b>Circulation routière :</b> Pour plus d'informations concernant la consommation de substances psychoactives légales et illégales dans la circulation routière, voir <a href="#">la fiche d'information d'Addiction Suisse</a>.</li> <li>...</li> </ul> </li> </ul>	<p>Programme de travail</p> <p>Directives d'une sortie planifiée et réglée</p>	<p>Disponible dans le dossier des client-e-s</p> <p>Disponible</p>



IV/2 Exigences de qualité: Conseil et prise en charge socioprofessionnelle

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
----	----------------------	---------------	-------------	-----------

4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Effets, effets secondaires de diverses substances</b> : En outre, des informations sont données sur les effets des diverses substances à ce sujet voir les documents d'Addiction Suisse – <a href="#">Faits et Chiffres : L'essentiel sur les substances et comportements addictifs en Suisse</a> ou sur <a href="#">Safezone.ch</a>.</li> <li>• Des informations sur <b>la consommation à moindre risque</b> sont transmises aux client-e-s : le site <a href="#">Know-Drugs – Just say Know !</a> regroupe différentes informations sur les substances et le Safer Use. Des informations sur les substances actuellement présentes sur le marché noir et potentiellement dangereuses pour la santé peuvent être obtenues sur le site d'Infodrog « <a href="#">alertes actuelles</a> ». Il convient également d'attirer l'attention sur les <b>mélanges de substances</b> (voir le <a href="#">Combi-Checker</a>) et leurs interactions et conséquences possibles. En outre, des informations sur la <b>polyconsommation et les médicaments</b> peuvent être transmises. A ce sujet voir les fiches d'information produites par Infodrog : <a href="#">Fiche d'information pour professionnel-le-s – Médicaments et polyconsommation</a> et <a href="#">Fiche d'information pour consommateur-trice-s</a>). Cela permet de contribuer à la sensibilisation aux effets dangereux de la consommation et de les éviter ou de les rendre moins nombreux. Enfin des fiches d'informations concernant le <b>cannabis avec présence de cannabinoïdes synthétiques</b> sont disponibles pour <a href="#">les professionnel-le-s</a> et <a href="#">les consommateur-trice-s</a> sur le site d'Infodrog</li> <li>• A cela s'ajoutent des informations relatives à la <b>prostitution</b> des consommateur-trice-s (<a href="#">ProCore</a> est une association suisse de défense des travailleur-euse-s du sexe), à la <b>démarche en cas de viol ou d'atteinte à l'intégrité physique ou sexuelle</b> (voir <a href="#">Aide aux victimes</a> ou <a href="#">PROFA-centre LAVI</a>, en ce qui concerne l'aide aux victimes d'agressions, il existe <a href="#">l'association PAV</a>), et la collaboration avec des spécialistes compétents (médecins, avocat-e-s, police, centre d'aide aux femmes victimes de violence, foyer d'accueil pour femmes, association d'aide aux travailleur-euse-s du sexe etc.)</li> </ul>	Evaluation des objectifs	Biannuelle
---	--	--	--------------------------	------------





IV/2 Exigences de qualité : Conseil et prise en charge socioprofessionnelle				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4		<p><b>Des informations sur la fin de la prise en charge :</b> le succès de l'intervention dépend grandement d'une sortie planifiée et réglée. Les directives peuvent comporter les points suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des solutions pour la planification et l'organisation d'une situation stable en termes de logement et de travail à la fin de l'aide à la réinsertion professionnelle;</li> <li>mise en place de mesures adéquates pour la poursuite de la réhabilitation dans le cadre institutionnel;</li> <li>circulation de l'information en cas de sortie non planifiée;</li> <li>clôture du dossier p. ex. 6 mois après le dernier contact;</li> <li>séances de coordination entre toutes les parties concernées</li> <li>l'évaluation des objectifs fixés en communs : le/la client-e est informé des dates des évaluations des objectifs fixées en commun.</li> </ul>		
5	L'unité organisationnelle vérifie régulièrement si d'autres offres de soutien sont nécessaires.	En cas de besoin, l'unité organisationnelle vérifie - dans le cadre du plan d'engagement ou lors d'entretiens d'évaluation – la nécessité de nouvelles offres thérapeutiques ou d'accompagnement (offres de groupes, en matière de santé ou d'aide pratique) propres à favoriser le processus de rétablissement des client-e-s.	Procès-verbal des évaluations des client-e-s Vérifications	Disponible dans le dossier du/de la client-e 1x/trimestre
6	Les affectations auprès d'entreprises extérieures font l'objet d'une évaluation avec l'employeur concerné.	La référence est un accord de collaboration avec un employeur externe et des règles concernant le soutien (=coaching) apporté par l'unité organisationnelle à l'employeur. Le feedback réciproque sert à évaluer l'accord de collaboration et la réalisation des objectifs, en vue également du placement ultérieur d'autres client-e-s	Taux de feedback demandés et transmis Accord de collaboration	90% Disponible
7	Les instructions, les directives concernant le travail et les évaluations sont délivrées par des professionnels qualifiés ou au bénéfice d'une formation continue dans le domaine socioprofessionnel.	Il convient d'éviter que des travaux ne soient effectués par les client-e-s en l'absence d'une instruction compétente. Cette disposition vise essentiellement des aspects de sécurité, la qualité d'exécution et l'utilisation économe des matériaux. De plus, les évaluations doivent être menées par du personnel formé ou qualifié, ou ayant une formation continue dans le domaine socioprofessionnel. Cf. Module de base – Exigences qualités <a href="#">B/7</a> s'appliquant au personnel	Nombre de personnes disponibles pour l'instruction Plan d'intervention du personnel	Au moins 1 personne Disponible



IV/2 Exigences de qualité: Conseil et prise en charge socioprofessionnelle				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
8	Le mode d'indemnisation est clairement défini et compréhensible pour les clients.	Le versement d'argent peut provoquer des conflits. Pour les éviter ou pour en diminuer la probabilité, le processus de paiement doit être clairement structuré et répondre à toutes les exigences en matière de sécurité des personnes et de l'argent. Afin d'éviter des malentendus et de permettre de vérifier les paiements effectués en tout temps, il convient d'insister sur la nécessité de disposer de justificatifs écrits.	Justificatifs écrits	Signés et présents dans le dossier du/de la client-e
9	Les clients signent un reçu pour chaque versement/indemnisation et reçoivent un décompte de salaire une fois par mois. Un certificat de salaire est également délivré une fois par année pour les revenus soumis à l'AVS.	Pratiquement, un décompte de salaire et un relevé bancaire du versement peuvent aussi servir de reçu ; il n'est alors pas nécessaire de disposer dans tous les cas d'un reçu signé par le/la client-e. Il devrait également s'agir d'un processus compréhensible pour les client-e-s, le paiement pouvant éventuellement faire l'objet d'une information écrite (lieu, date, heure, etc.). Des explications et des traductions doivent aussi être assurées au besoin.	Décompte salaire mensuel  Certificat de salaire annuelle	Présent dans le dossier du/de la client-e.  1X/an pour les revenus soumis à l'AVS







### IV/3 Exigences de qualité : « Infrastructure de travail »

L'infrastructure de travail comprend la mise à disposition d'un travail et/ou d'une occupation, la logistique, les infrastructures nécessaires (locaux, installations), le matériel, les machines, les instructions et le matériel médical de base.

Dans l'aide à la réinsertion professionnelle, l'infrastructure de travail est **significative pour la qualité**, car

- la mise à disposition d'une infrastructure fonctionnelle est une condition importante pour garantir un conseil et un accompagnement dans l'aide à la réinsertion professionnelle.

**Les buts du processus ou l'utilité** de l'infrastructure de travail dans l'aide à la réinsertion professionnelle peuvent être les suivants:

1. La sécurité des client-e-s à leur place de travail est assurée.
2. Le/la client-e est capable d'assumer la responsabilité à l'égard de certains éléments de l'infrastructure.
3. L'infrastructure de travail est adaptée aux aptitudes des client-e-s.



IV/3 Exigences de qualité: Infrastructure de travail				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'unité organisationnelle met à disposition une infrastructure de travail satisfaisant aux exigences internes et externes tant au plan fonctionnel, de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de l'hygiène que de la propreté.	Les mandats, le matériel et les places de travail doivent être adaptés aux aptitudes et à l'état de santé physique et psychique des client·e·s. Une prudence particulière est de mise lorsque des appareils dangereux sont utilisés ou des travaux risqués effectués et que les risques de blessures et d'accidents s'en trouvent accrus. Le respect strict des exigences en matière de sécurité au travail est très important, car, en tant qu'employeur de personnes dépendantes, une unité organisationnelle a un devoir particulier de précaution.	Infrastructure	Disponible et adaptée
		Les dispositions relatives à la sécurité au travail se trouvent dans les directives de la <a href="#">Commission fédérale pour la sécurité au travail</a> (CFST). L'ensemble de ces directives sont à appliquer. De plus, en ce qui concerne la protection de la santé au travail de nombreuses informations se trouvent sur le site du <a href="#">SECO</a> .	Fiches concernant les appareils dangereux et des travaux risqués	Disponibles, facilement accessibles et connues des client·e·s
2	L'utilisation de l'infrastructure de travail et du matériel est réglementée et tient compte des particularités des clients.	Afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de problèmes lors de l'activité et afin de minimiser les risques d'accidents, l'utilisation de l'infrastructure de travail et du matériel est réglementée. Elle tient compte des particularités des client·e·s, notamment de leur médication (certains médicaments sont incompatibles avec des activités comme la conduite d'un véhicule ou l'utilisation de machine spécifique), de leur état de santé physique et psychique.	Instructions	Au moins 1x par mois
			Règlement de l'utilisation des infrastructures	Disponible
			Engagement à respecter le règlement et à ne pas utiliser certaines infrastructures en fonction de leurs particularités.	Signé par le/la client·e





#### IV/4 Processus de gestion « Fin de la prise en charge »

Une distinction est faite entre fins de prise en charge planifiées et non planifiées. La règle suivante s'applique aux fins de prise en charge planifiées: soutien et planification pour la période suivant l'intervention; évaluation des mesures mises en œuvre; clôture du dossier, rapports finaux à l'intention de tiers; derniers entretiens et dernières formalités. La manière de traiter les fins de prise en charge non planifiées est réglée.

La fin de prise en charge de l'aide à la réinsertion professionnelle est **significative pour la qualité**, car

- les objectifs réalisés et les succès enregistrés devraient être mis en évidence;
- il convient d'aider les client-e-s à prendre conscience des nouvelles phases de vie et de la séparation qui les attendent;
- une fin clairement définie facilite la situation en cas de rechute; des solutions pour la suite doivent être garanties.

**Les buts du processus ou l'utilité** de la fin de prise en charge de l'aide à la réinsertion professionnelle peuvent être les suivants :

1. Les objectifs réalisés et les bénéfices de l'aide à la réinsertion professionnelle sont connus et compris par tous les groupes concernés.
2. Des conditions-cadre régissant les prolongations de contrat, les transferts et les sorties sont définies et respectées
3. Les client-e-s, l'unité organisationnelle et les instances de financement sont au clair sur les raisons de la fin de prise en charge et les conditions de réadmission.
4. Les fins de prise en charge planifiées et non planifiées sont gérées de manière systématique.



#### IV/4 Exigences de qualité : Fin de la prise en charge

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	La fin de la prise en charge des programmes de réinsertion professionnelle est structurée et réglée de manière à rendre possible un suivi ou à clarifier les conditions d'une réadmission.	<p>Le succès de l'intervention dépend grandement d'une fin de prise en charge planifiée et réglée.</p> <p>Il existe donc des directives qui peuvent comporter les points suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des solutions pour la planification et l'organisation d'une situation stable en termes de logement et de travail à la fin de l'aide à la réinsertion professionnelle;</li> <li>• mise en place de mesures adéquates pour la poursuite de la réhabilitation dans le cadre institutionnel;</li> <li>• circulation de l'information en cas de sortie irrégulière;</li> <li>• clôture du dossier p. ex. 6 mois après le dernier contact;</li> <li>• séances de coordination entre toutes les parties concernées ;</li> <li>• dans le processus de suivi ainsi qu'à l'issue des mesures de suivi, les client-e-s sont sensibilisés à l'utilisation des outils d'autogestion (self-management). Vous trouverez des informations concernant l'autogestion sur <a href="#">le site web de l'OFSP</a>. Des informations sur une application d'agenda de consommation qui permet d'enregistrer les habitudes de consommation sont accessible sur le site de <a href="#">MyDrinkControl</a>. Par ailleurs, <a href="#">SafeZone.ch</a> et les différents sites web de <a href="#">stop-dependance.ch</a> (tabac, alcool, cannabis) peuvent fournir des outils d'autogestion en ligne.</li> <li>• la transmission d'informations sur les centres d'entraide régionaux ou les organisations d'entraide devrait également être envisagée dans le cadre de l'orientation. A cette fin, allez consulter <a href="#">la base de données d'Info Entraide Suisse</a>.</li> </ul>	Directives  Taux de solutions connues pour la suite	Disponibles  Au moins 60%
2	Lorsque la prise en charge prend fin comme prévu, les activités effectuées et les objectifs atteints font l'objet d'une évaluation effectuée conjointement avec les clients.	<p>Une évaluation réalisée en commun permettant tant à l'unité organisationnelle qu'aux client-e-s de revenir sur le développement réalisé et de porter le regard sur l'avenir immédiat, indépendamment des questions du moment et avec une certaine distance. Elle contribue ainsi à consolider les acquis. En cas de besoin, il est possible de reprendre la relation.</p> <p>L'évaluation peut avoir pour objets : l'aptitude à travailler en équipe, le comportement au travail, les savoirs professionnels acquis, les conduites addictives, etc.</p>	Procès-verbal d'évaluation	Signé par le/la client-e et disponible dans son dossier



IV/4 Exigences de qualité : Fin de la prise en charge				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	La procédure et l'évaluation interne sont définies pour les fins de prise en charge non planifiées.	Un processus décrit les actions à effectuer lors d'une fin de prise en charge non planifiée, une évaluation est organisée à l'interne avec les référent-e-s en charge du/de la client-e, avec dans la mesure du possible la présence du/de-la client-e, afin de connaître les raisons/causes de la fin de la prise en charge non planifiée et de planifier les actions à effectuer par la suite notamment la transmission du dossier vers une autre structure. Le réseau de la personne concernée est informé.	Processus Procès-verbal de discussion interne	Disponible Disponible dans le dossier du/de la client-e
4	Pour toute fin de prise en charge, l'unité organisationnelle définit avec le consentement du client quelles informations sont transmises à qui et dans quel laps de temps.	Un entretien a lieu avec le/la client-e afin de définir quelles sont les informations que l'unité organisationnelle à l'obligation de transmettre à d'autres services (justice p.ex) et quelles sont les informations que l'unité organisationnelle transmettra qu'avec l'accord préalable du/de la client-e, le laps de temps pour la transmission est défini.	Procès-verbal d'entretien	Disponible dans le dossier du/de la client-e
5	Lors de programmes de travail de longue durée, les clients se voient délivrer un certificat ou une attestation de travail.	Le certificat ou l'attestation de travail répondent aux exigences du droit du travail.	Taux de certificats ou d'attestations de travail remis à la sortie	100%
6	L'unité organisationnelle définit à quel moment le dossier du client est fermé.	En cas de fin de prise en charge non planifiée, l'unité organisationnelle définit à quel moment le dossier du/de la client-e est clôturé. Les règles s'appliquant à la clôture du dossier du/de la client-e, par exemple les raisons de la fin de prise en charge sont connues ; la clôture du dossier est réalisée dans un délai défini, même dans le cas de sorties non planifiées.	Clôture du dossier	Au plus tard 6 mois après le dernier entretien.





#### IV/5 Processus de gestion « Travail en réseau »

Il s'agit ici du travail en réseau centré sur une personne et de la répartition des tâches au sein du réseau d'aide aux personnes dépendantes et du réseau d'aide sanitaire et sociale.

Le travail en réseau dans l'aide à la réinsertion professionnelle est **significatif pour la qualité**, car

- une prise en charge globale doit être assurée;
- les doublons doivent être évités;
- l'intégration sociale est favorisée;
- l'efficacité et l'efficacé de l'aide aux personnes dépendantes peuvent être renforcées par un travail en réseau systématique et basé sur des engagements formalisés.

**Les buts du processus ou l'utilité** du travail en réseau avec des intervenants extérieurs dans l'aide à la réinsertion professionnelle peuvent être les suivants:

1. Les compétences et les responsabilités dans le cadre du réseau de soins sont clairement définies.
2. La collaboration interdisciplinaire est garantie.
3. Les interfaces entre l'offre interne à l'unité organisationnelle et les offres proposées par les autres unités organisationnelles sont clairement établies.
4. La prise en charge et/ou l'accompagnement par d'autres unités organisationnelles et/ou la transmission à ces autres unités organisationnelles sont assurés.
5. L'entourage des client-e-s est associé si nécessaire à la prise en charge, avec l'accord de ces derniers.





IV/5 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'unité organisationnelle examine pour l'ensemble des clients l'opportunité d'une mise en relation avec d'autres services ou prestations et assure, si nécessaire, cette mise en réseau avec leur consentement.	<p>L'unité organisationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vérifie pour chaque client-e la nécessité de le/la mettre en relation avec des services d'assistance sociale et médicale de base;</li> <li>• veille, si nécessaire, à l'instauration de tels contacts avec leur consentement.</li> </ul>	<p>Anamnèse médico-sociale, avec information sur la prise de contact avec des services spécialisés</p> <p>Document autorisant à contacter le réseau</p>	<p>Disponible dans le dossier du/de la client-e</p> <p>Présence de la signature du/de la client-e</p>
2	Dans le cadre d'une coopération interdisciplinaire, les responsabilités des parties concernées sont clarifiées et documentées. La situation est régulièrement évaluée avec le client.	<p>La collaboration autour d'une personne concerne par exemple les services sociaux, les services AI, les offices régionaux de placement, les autorités de tutelle, les curatrices ou curateurs, les instances de patronage, les services psychiatriques, etc.</p> <p>Il est nécessaire de régler la collaboration autour d'une personne, car les problèmes apparaissent la plupart du temps aux interfaces, p. ex. suite à un manque d'information ou à l'absence de définition des compétences entre les membres du réseau. Cela permet de fournir les prestations de façon plus efficiente.</p> <p>Les règles régissant le suivi commun d'un cas comportent par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un échange régulier d'informations entre les partenaires concernés du réseau;</li> <li>• des entretiens communs à propos du cas;</li> <li>• la consultation du dossier;</li> <li>• des entretiens de transmission, de transfert et de clôture;</li> <li>• la sortie (p. ex.: toutes les sorties donnent lieu à une information écrite adressée à tous les partenaires du réseau concernés, avec copie au/à la client-e);</li> <li>• un accord de collaboration avec des employeurs externes et leur soutien (=coaching) est formulé par écrit. Cet accord comporte au moins les points suivants: droits et devoirs de l'employeur externe et du/de la client-e, activités de coaching de l'employeur externe, dédommagement financier de l'employeur externe, dédommagement financier du/de la client-e, modalités de paiement</li> </ul>	<p>Accords</p> <p>Levée du secret professionnel</p> <p>Documentation</p>	<p>Signés par les services impliqués</p> <p>Signée par le /la client-e et disponible dans son dossier</p> <p>Disponible dans les dossiers des client-e-s</p>



IV/5 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	L'unité organisationnelle définit quels rapports ou informations sont transmis à quels partenaires du réseau et en informe le client.	Un entretien a lieu avec le/la client-e afin de définir quelles sont les informations que l'unité organisationnelle a l'obligation de transmettre à d'autres services (justice p. ex.) et quelles sont les informations que l'unité organisationnelle transmettra qu'avec l'accord préalable du/de la client-e, le laps de temps pour la transmission est défini.	Procès-verbal de l'entretien	Disponible dans le dossier du/de la client-e
4	La procédure d'acquisition de possibilités de travail - tant internes qu'externes - s'effectue de manière méthodique, est documentée et régulièrement réévaluée.	Un processus est disponible concernant la mise en place d'activités et l'ouverture de nouvelles offres de travail tant internes qu'externes. Les nouvelles offres sont documentées et décrites. Ces offres sont régulièrement évaluées. Des rencontres avec les responsables des offres (interne et externe) sont organisées afin d'évaluer la pertinence de l'offre, les besoins de réorganisation, les difficultés rencontrées.	Processus Documentation Procès-Verbal des rencontres	Disponible Accessible disponible
5	La collaboration avec des employeurs externes fait l'objet de règles contractuelles.	Un contrat est préparé et détaille les droits et devoirs auxquels sont tenus l'unité organisationnelle et les client-e-s, ainsi que l'employeur externe. Il détaille la mise en œuvre de l'offre, le profil des client-e-s qui peuvent accéder à l'offre, etc.	Contrat de prestation	Signé par les deux parties
6	La circulation de l'information entre les partenaires du réseau est assurée en situation de crise.	En situation de crise, l'unité organisationnelle garantit la circulation des informations avec ses partenaires du réseau. Un processus détaille les actions à effectuer afin que la transmission des informations concernant la crise puisse avoir lieu. Elle détaille également le type de crise qui font l'objet d'une circulation de l'information obligatoire.	Processus	Disponible





#### IV/6 Processus de gestion « Documentation »

Font partie de la documentation relatives aux activités de réinsertion socioprofessionnelle : la gestion du dossier du /de la client-e et la rédaction de rapports les concernant.

La documentation relative aux activités de réinsertion socioprofessionnelle est **significative pour la qualité**, car elle est un instrument d'objectivation, de transparence et de garantie de la continuité du traitement.

**Les buts du processus ou l'utilité** de la documentation relative aux activités de réinsertion socio-professionnelle peuvent être les suivants :

1. Les exigences internes et externes en matière de documentation sont remplies.
2. La reproductibilité et la possibilité de retrouver les documents essentiels est assurée à 100%.
3. La transmission continue des informations à l'instance en charge du suivi ou de la collaboration thérapeutique est garantie.
4. Les besoins des instances administratives et de financement en termes d'information sont satisfaits.



IV/6 Exigences de qualité : Documentation				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Les dossiers des clients contiennent les données et documents définis par l'unité organisationnelle.	<p>A l'ouverture d'un dossier, l'unité organisationnelle recueille les données suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom, prénom, adresse et coordonnées personnelles des client-e-s;</li> <li>• année de naissance, sexe, état civil et nationalité;</li> <li>• statut de séjour et situation professionnelle;</li> <li>• numéros AVS, AI et d'assurance maladie;</li> <li>• nom(s) et année(s) de naissance des enfants mineurs;</li> <li>• coordonnées et langue maternelle des principales personnes de référence.</li> </ul> <p>Les dossiers des client-e-s contiennent – concernant les points suivants – les éléments d'information nécessaires à un engagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• données personnelles recueillies;</li> <li>• analyse de la situation au plan du travail;</li> <li>• conventions ou contrats de travail;</li> <li>• objectifs fixés d'un commun accord;</li> <li>• personne(s) de référence;</li> <li>• correspondance;</li> <li>• éventuelle levée du secret professionnel et/ou déclarations de consentement;</li> <li>• contrats et autorisations;</li> <li>• rapports internes et externes;</li> <li>• journal des engagements de travail et de la prise en charge ainsi que des principaux événements, y.c. des interventions de crise.</li> <li>• Certificats de travail (intermédiaire et final)</li> </ul>	<p>Checklist des documents à remplir</p> <p>Dossier client-e</p>	<p>Disponible</p> <p>100% complet</p>
2	Les inscriptions portées au dossier et les rapports correspondent à la réalité des faits, sont appropriés pour le travail de l'unité organisationnelle et compréhensibles pour leurs destinataires.	Les professionnelles documentent les faits remarquables et important concernant les client-e-s, les évolutions, la prise de contact avec des structures extérieures, les discussions menées lors d'entretiens, etc. et ce, de manière à correspondre à la réalité des faits. Les rapports relatent les faits et les analyses d'équipes concernant les client-e-s	Journaux sociaux, rapport de travail, certificats de travail, évaluation des performances, procès-verbal des rencontres avec référents, etc.	Disponible dans le dossier du/de la client-e



# Impressum

**Editeur**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

**Date de publication**

Octobre 2021

**Auteurs**

Office fédéral de la santé publique en collaboration avec Infodrog, Centrale nationale de coordination des addictions, et des spécialistes du domaine des addictions.

**Layout du référentiel QuaTheDA 2020**

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Berne

**Adaptation des layouts pour le manuel QuaTheDA 2021**

Graphus Sàrl, Lausanne

**Informations complémentaires**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Case postale, CH-3003 Berne

[sucht-addiction@bag.admin.ch](mailto:sucht-addiction@bag.admin.ch)

[office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch)

[www.quatheda.ch](http://www.quatheda.ch)

[www.bag.admin.ch/addictions](http://www.bag.admin.ch/addictions)