

Modèle de descriptif des prestations

Le présent modèle doit faciliter la rédaction d'un descriptif des prestations standardisé. Le choix des objectifs, des indicateurs et des standards s'établit selon le type d'institution. Les descriptifs doivent être adaptés au mandat et au groupe-cible.

Parmi les objectifs de mise en œuvre, il convient de distinguer ceux qui s'orientent vers la qualité des structures, des processus et des résultats. L'idée est d'avoir une relation équilibrée entre les niveaux des objectifs. Il faut parfois plusieurs indicateurs pour un seul objectif si l'on veut pouvoir juger de sa concrétisation.

PS: Le mieux est l'ennemi du bien! Mieux vaut prévoir quelques objectifs parlants plutôt que de disposer d'une quantité d'objectifs difficilement maîtrisable. Une autre règle consiste à privilégier la simplicité dans la formulation!

Descriptif des prestations	
Groupe de prestations:	Aides complémentaires de type résidentiel
Prestation:	
Éléments centraux:	
Objectifs supérieurs:	
Destinataires de la prestation:	
Objectif 1 de la prestation:	
Indicateur 1 pour l'objectif 1:	
Standard pour l'indicateur 1:	
Indicateur 2 pour l'objectif 1:	
Standard pour l'indicateur 2:	
<i>Méthodologie et instruments</i>	
Objectif 2 de la prestation:	
Indicateur 1 pour l'objectif 2:	
Standard pour l'indicateur 1:	
<i>Méthodologie et instruments</i>	
Objectifs 3 à ...	

Exemple d'un descriptif de prestations (extrait)

Groupe de prestations:	Aides complémentaires de type résidentiel
Prestation:	Encadrement socio-pédagogique
Éléments centraux de la prestation:	Des enfants et des adolescents d'âges différents sont pris en charge toute l'année dans des communautés d'habitation.
Objectifs supérieurs:	Le développement personnel des enfants est fortement soutenu dans le cadre des objectifs d'encouragement qui ont été convenus. Une importante intégration, notamment sociale, est atteinte.
Destinataires de la prestation:	Enfants et adolescents d'âge scolaire présentant des troubles du comportement et des difficultés d'apprentissage et qui ne peuvent pas vivre dans leur famille d'origine.
Objectif 1 de la prestation: (qualité des résultats)	Les enfants et les adolescents progressent, ce qui se traduit par davantage d'indépendance dans tous les domaines pratiques du quotidien et par une amélioration de la communication et du comportement social.
Indicateur 1 pour l'objectif 1:	Comparaison longitudinale du projet pédagogique standardisé > développement positif
Standard pour l'indicateur 1:	90 pour cent au minimum
Indicateur 2 pour l'objectif 1:	Progression dans le programme de développement de 1 étape/période au minimum
Standard pour l'indicateur 2:	90 pour cent au minimum
<i>Methodologie et instruments</i>	<i>Plan de progression et évaluation de celui-ci, entretiens de bilan</i>
Objectif x de la prestation:	La famille d'origine participe au développement de l'enfant.
Indicateur 1 pour l'objectif x:	Réglementation des visites et des contacts entre l'enfant, sa famille d'origine et l'institution
Standard pour l'indicateur 1:	100 pour cent des cas
Indicateur 2 pour l'objectif x:	Contacts standardisés entre l'institution et les parents, faisant l'objet d'un procès-verbal, y compris le bilan établi avec le concours des répondants éducatifs
Standard pour l'indicateur 2:	2 contacts par an au minimum: atteint à 90 pour cent
<i>Methodologie et instruments</i>	<i>Plan de progression ou convention écrite séparée</i>
Objectif y de la prestation: (en cas de fréquentation de l'école à l'extérieur)	L'enfant est suivi dans son développement scolaire et soutenu.
Indicateur 1 pour l'objectif y:	Contacts avec l'école fréquentée définis dans une convention et intervenant régulièrement
Standard pour l'indicateur 1:	1 entretien au moins par an: atteint à 80 pour cent
<i>Methodologie et instruments:</i>	<i>Plan de progression</i>
Coûts de la prestation:	