

# Améliorer la qualité dans les services sociaux

## RÉSUMÉ ANALYQUE



*Le présent document est un résumé du compte-rendu intitulé *Driving Up Quality in Social Services (Améliorer la qualité dans les services sociaux)*, publié suite à la réunion annuelle 2022 du groupe de travail sur la qualité des services sociaux. Disponible en ligne, le compte-rendu complet (en anglais) revient plus en détail sur la définition de qualité dans le domaine des services sociaux, propose des approches élargies, un aperçu des tendances actuelles en termes d'assurance de la qualité dans les services sociaux européens, un tour d'horizon des politiques de l'Union européenne afférentes, un ensemble de pratiques potentielles et des considérations pour l'avenir. *Driving Up Quality in Social Services* est le premier des quatre comptes-rendus visant à résumer les conclusions tirées des réunions annuelles du groupe de travail de l'ESN sur la qualité des services sociaux, organisées dans le cadre du cycle 2022-2025.*

### **Qu'est-ce que la qualité des services sociaux, et comment la mesurer ?**

Le droit à des services sociaux de qualité est notamment inscrit dans les principes 11, 18 et 19 du socle européen des droits sociaux. L'Organisation internationale de normalisation définit la qualité comme « la fourniture appropriée d'un service ou d'un produit convenu mutuellement ». Dans le secteur des services sociaux, l'adéquation du service fourni est définie au cours d'un trilogue impliquant trois catégories d'acteurs clés de l'aide sociale et des services sociaux : les bénéficiaires, les autorités publiques et les prestataires de services. Ces parties prenantes doivent s'accorder, ensemble, sur les procédures, les normes, les indicateurs et les résultats permettant de garantir la qualité des services. La qualité peut également être mesurée en rapport avec la performance générale du système de soins d'une municipalité, d'une région ou d'un pays. Afin de lisser les différences socio-économiques entre pays, régions et municipalités, le Réseau social européen (ESN) a proposé l'indice REC, un cadre permettant de mesurer la performance des services sociaux dans leur globalité en prenant en compte trois aspects essentiels : les droits sociaux, l'investissement économique et la couverture.

### **Tendances**

Le groupe de travail 2022 de l'ESN sur la qualité des services sociaux a d'ores et déjà identifié des tendances ayant un impact sur l'assurance de la qualité, à savoir :

1. Passage à une évaluation de la qualité fondée sur les résultats plutôt que sur des indications
2. Prise en charge centrée sur les besoins de la personne (et du soignant)
3. Passage d'une prise en charge en établissement à des services à domicile, en milieu familial et basés sur la communauté
4. Rôle croissant des normes de qualité et des agences d'amélioration des pratiques

5. Passage du suivi de la qualité à une amélioration continue
6. Intégration de l'auto-évaluation à l'amélioration continue
7. Certification externe
8. Soins de santé et services sociaux intégrés
9. Passation de marché et qualité dans les services sociaux
10. Budgets personnels

## **Revoir les orientations de l'UE sur la qualité dans les services sociaux**

Seule orientation générale européenne sur la qualité dans les services sociaux, le [cadre volontaire européen pour la qualité des services sociaux](#) (en anglais) date de 2010 et reste peu connu, en particulier à l'échelle locale et régionale. L'ESN estime qu'un cadre européen commun, actualisé et intersectoriel est nécessaire pour promouvoir la qualité au sein des services sociaux. Notre compte-rendu met ainsi en lumière des tendances et des principes qui pourraient être repris dans les futures orientations de l'UE sur la qualité dans les services sociaux. Des orientations ont plus récemment été développées pour l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (2019) de même que pour les soins de longue durée (2022). Nous estimons cependant que ces orientations ne devraient pas demeurer des documents isolés, mais s'inscrire au contraire dans un cadre actualisé et intersectoriel.

## **Principes communs en matière de qualité**

Le groupe de travail de l'ESN s'est inspiré des principes en matière de qualité mentionnés dans les cadres européens et nationaux existants pour débattre des principes qui devraient servir de pierre angulaire au nouveau cadre intersectoriel européen d'assurance de la qualité. Il s'agit notamment de principes répondant aux critères suivants : fondés sur les droits humains, axés sur les résultats, centrés sur la personne, sécurité, respect, partenariat et confiance, choix, autonomisation, facilité d'accès, basés sur la communauté, transparence, soins complets et intégrés, responsabilité, ressources/financements suffisants, soutien du personnel. Ces principes doivent se traduire par des objectifs, des normes et des indicateurs mesurables.

## **Réflexions futures**

L'UE a un rôle à jouer en vue d'accompagner, dans l'ensemble de ses pays membres, le développement de principes et de normes qui soient susceptibles d'être partagés, de favoriser l'amélioration continue et de garantir une homogénéité.

L'ESN peut aider l'UE à établir un langage commun pour ses normes, en proposant par exemple une définition communément acceptée de termes tels que « soins à domicile », « soins communautaires », « mode de vie autonome », « placement en institution », « résidence médicalisée », « professionnel », « proches aidants » ou encore « aidants familiaux ».

Le groupe de travail continuera à identifier et évaluer les cadres nationaux et locaux afin de participer au processus de refonte du cadre européen actuel sur la qualité, et d'émettre des propositions visant à faire en sorte que les cadres isolés soient intégrés au processus.

