

VERS UN CADRE DE TRAVAIL EUROPÉEN SUR LA QUALITÉ DES SERVICES SOCIAUX

NOTE DE SYNTHÈSE

Le présent document est un résumé du compte-rendu “[vers un cadre de travail européen sur la qualité des services sociaux](#)”, publié suite à la réunion 2024 du groupe de travail de l’**ESN** sur la qualité des services sociaux. L’objectif de ce groupe de travail est de renforcer les capacités d’assurance qualité des services sociaux, et pour cela, proposera une version mise à jour **cadre de travail européen pour la qualité des services sociaux** comme production finale.

Ce résumé présente les principaux résultats du travail du groupe de 2024.

Le [rapport complet contient](#) un examen plus approfondi de la vision de l’ESN pour un futur **cadre de travail de l’UE sur la qualité des services sociaux**.

Que propose le compte-rendu et pourquoi ?

Le **cadre de travail européen pour la qualité des services sociaux** est obsolète. Par conséquent, l’ESN propose une nouvelle version de ce cadre de travail qui prend en compte les nouvelles tendances et les développements organisationnels au sein des services sociaux pour en garantir la pertinence. Il proposera des standards plus concrets qui vont plus loin que les principes de qualité généraux définis dans le cadre de travail actuel.

Les nouveaux standards proposés seront généreux et applicables aux différents services sociaux. L’émergence de standards de qualité généraux pour les services sociaux est une tendance qui peut être observée dans plusieurs pays tels que l’Irlande, le Royaume-Uni, et la Nouvelle-Zélande.

Qui pourra utiliser le cadre de travail ?

Le cadre de travail sera une référence clé pour :

- les **autorités de régulation** et **agences d’inspection**, qui développent des nouveaux standards de qualité des services sociaux
- ceux qui examinent les préexistants** dans les pays, régions et municipalités de l’Europe
- les fournisseurs** qui mettent en place leur propre cadres de travail.

A quoi ressemblera le cadre de travail ?

A partir de l’évaluation des différents cadres de travail nationaux présentés et discutés dans le groupe entre **2022** et **2024**, le groupe a décidé de structurer le cadre de travail selon :

des principes clés et des sous-thèmes
normes de qualités formulées comme des déclarations personnelles, la
première personne, et des déclarations de groupe, formulée à la première
personne du pluriel
Dispositions que les fournisseurs peuvent mettre en place
pour correspondre aux normes

Tableau 1 : Proposition d'un schéma de cadre de travail

PRINCIPE A			
THÈME 1	NORME DE QUALITÉ		DISPOSITIONS
	DÉCLARATIONS PERSONNELLES	DÉCLARATIONS COMMUNES	
THÈME 2	NORME DE QUALITÉ		
	DÉCLARATIONS PERSONNELLES	DÉCLARATIONS COMMUNES	
PRINCIPE B			
THÈME 1	NORME DE QUALITÉ		DISPOSITIONS
	DÉCLARATIONS PERSONNELLES	DÉCLARATIONS COMMUNES	
THÈME 2	NORME DE QUALITÉ		
	DÉCLARATIONS PERSONNELLES	DÉCLARATIONS COMMUNES	

Quels sont les principes clés

Les membres du groupe de travail ont identifié un nombre final de six principes clés :

**Fondés sur les droits humains ; Centré sur la personne;
Axé sur les résultats; Sécurisant; A proximité; Une gestion compétente**

Chaque principe est divisé en thèmes, par exemple le **personnel** ou **l'accessibilité**.

Les **principes** et les **thèmes** sont développés plus en détails dans le compte rendu 2023 [Normes de qualité dans les services sociaux](#).

À quoi ressembleront les normes de qualité ?

En **2024**, le groupe a défini des normes de qualités pour chaque principe clé, avec au moins une norme par thème d'un principe.

Ces normes de qualités rédigées comme des **déclarations personnelles**, la première personne, et des **déclarations de groupe**, formulée à la première personne du pluriel, et leur contenu est basé sur des normes préexistantes et des pratiques de pays d'origines des participants.

Le groupe a décidé de les rédiger ainsi car cela engage la personne qui utilise le service et l'organisation qui fournir le service. Les déclarations **personnelles** et de **groupe** sont formulées en duo.

Elles forment, ensemble, une **norme de qualité**. Pour chaque norme, il y a plusieurs exemples de **dispositions** que les fournisseurs peuvent mettre en place pour être conformes aux normes.

Déclarations personnelles

La **déclaration personnelle** est le résultat attendu d'une personne, formulée de manière centrée sur la personne et sur les résultats.

L'utilisation des **déclarations personnelles** dans les cadre de travail sur la qualité est une tendance relativement récente, observée en **Irlande**, en **Ecosse** et en **Angleterre** ces dix dernières années.

Ces formulations permettent de faire des normes de qualité plus centrées sur la personne, du point de vue des usagers, dans une démarche toujours plus inclusive et de coproduction.

Les déclarations personnelles ont été utilisées pour la première fois dans les [Normes écossaises de qualité médico-sociales](#) en **2017**.

En **2021**, l'**Agence irlandaise pour la qualité (Health Information and Quality Authority, HIQA)**, a annoncé utiliser les **déclarations personnelles** pour le développement des futures [normes de qualité, telles que les normes nationales générales pour les mineurs usagers des soins médico-sociaux](#).

Puis, en **2022**, l'**Agence d'inspection de la qualité anglaise**, a annoncé que son nouveau [cadre d'évaluation unique](#) serait composé de **déclarations personnelles** pour la qualité.

Déclarations communes

Les **déclarations communes** établissent les résultats qu'un service social devrait viser, axées sur les résultats.

Les **déclarations de groupe** sont du point de vue du fournisseur de services et décrivent les ambitions auxquelles adhèrent les fournisseurs, pour assurer des services sociaux de qualité. Elles ont été utilisées pour la première fois en **Angleterre**, dans le nouveau [cadre d'évaluation unique](#) en **2022**.

Dispositions - comment les fournisseurs peuvent garantir le respect des normes

En plus des normes, le cadre de travail proposé par le groupe de travail comportera des descriptions des **dispositions** de procédés que les fournisseurs peuvent mettre en œuvre pour respecter les normes.

Ces "**exemples de dispositions**" ne sont que des suggestions, et les fournisseurs peuvent utiliser d'autres procédés qui permettent de répondre aux critères.

Par exemple, une **disposition** qui peut accompagner la **déclaration** "Je suis impliqué(e) dans les décisions de soin qui me concernent" serait la suivante: "Nous avons des procédés mis en place pour impliquer les personnes dans la prise de décisions concernant leurs soins."

Les **dispositions** sont utilisées, par exemple, dans les **Cadre irlandais de travail sur la qualité** pour les services sociaux comme un complément aux **déclarations personnelles**, et aident les fournisseurs à prouver que des procédés sont mis en place pour répondre aux attentes de leurs clients.

Finalisation de la proposition

Le compte-rendu comporte un aperçu du cadre de travail. Le cadre de travail final sera publié en **2025**.

