

CADRE EUROPÉEN POUR LA QUALITÉ DANS LES SERVICES SOCIAUX

SYNTHÈSE

Voici le résumé du briefing « **Cadre européen pour la qualité dans les services sociaux** », publié à la suite du groupe de travail « **Qualité dans les services sociaux** » (2022-2025) du Réseau social européen (ESN). L'objectif du groupe était d'élaborer un cadre européen de référence destiné à améliorer la qualité au sein des services sociaux. Ce résumé présente le cadre, son objectif et son déploiement.

Lisez [le briefing complet](#) en anglais pour un aperçu plus complet de la proposition de l'ESN en faveur d'un cadre européen pour la qualité des services sociaux.

Que propose le cadre et quelle est son origine ?

Le cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux actuel est obsolète et largement méconnu. Par conséquent, l'ESN a développé un nouveau cadre qui prend en compte les dernières tendances et les évolutions organisationnelles du secteur social, afin d'en assurer une pertinence accrue et une meilleure utilisation.

La proposition contient des critères de qualité concrets qui vont au-delà des principes généraux définis dans le cadre européen actuel. Ces critères ont été élaborés en collaboration avec des experts du secteur social afin de garantir qu'ils soient applicables et adaptés aux pratiques.

À quels services sociaux fait-il référence ?

Le cadre est global et s'applique à diverses formes de services sociaux (délégués à des associations, exercés en propre par des collectivités territoriales ou des entités publiques). Pour clarifier le champ d'application, le briefing fournit une définition des services sociaux auxquels s'applique le cadre.

Who will be able to use the framework?

Le cadre de qualité est un document de référence central pour la création et la révision des processus de gestion de la qualité par les acteurs suivants, qui interviennent dans le secteur social :

- Les régulateurs publics et les agences de contrôle de la qualité qui élaborent ou révisent les critères de qualité pour les services sociaux
- Les prestataires et opérateurs (associatifs notamment) qui développent ou révisent leurs propres cadres et outils de qualité

- Les publics relevant des services sociaux souhaitant mieux comprendre ce qu'ils peuvent attendre d'un service de qualité

Comment le cadre a-t-il été développé ?

Le cadre repose sur une évaluation des démarches d'évaluation de la qualité dans 24 États européens. Les données sur lesquelles repose ce cadre ont été collectées au moyen de questionnaires, de présentations, de discussions de groupe et d'une analyse de la littérature académique ou universitaire. Le groupe a analysé différentes pratiques d'évaluation qualité et a identifié les éléments les plus pertinents et les plus récents comme base pour l'élaboration de la proposition.

À quoi ressemble le cadre de qualité ?

Le cadre possède la structure suivante :

- **Principes centraux** et **domaines de la qualité**
- **Critères** formulés à partir de la parole des usagers, transcrits dans des déclarations à la première personne du singulier ou du pluriel
- **Une liste d'exemples d'outils et procédures (leviers)** que les opérateurs et prestataires peuvent mettre en place pour respecter les standards.

Pour illustrer cela, nous avons conçu un schéma :

Tableau 1 : Structure du cadre de qualité

PRINCIPE A			
DOMAINE 1	CRITÈRE DE QUALITÉ		LEVIER/OUTILS
	« DÉCLARATION-MOI »	« DÉCLARATION-NOUS »	
DOMAINE 2	CRITÈRE DE QUALITÉ		
	« DÉCLARATION-MOI »	« DÉCLARATION-NOUS »	

Quels sont ses principes clés ?

Le groupe de travail a identifié six principes qu'il considérait les plus pertinents pour les services sociaux :

« Basé sur les droits de l'homme » ; « Centré sur la personne » ; « orienté vers les résultats » ; « Sécurisant » ; « Basé sur la communauté » ; « Efficient »

Chaque principe est divisé en domaines. Chaque domaine renvoie à un critère spécifique, un principe global peut donc être décliné en 4 à 5 critères concrets. Par exemple, le principe « **centré sur la personne** » comporte les domaines suivants :

- a) participation, b) liberté de choix, c) adapté aux besoins, d) prise en compte des souhaits, et e) accessibilité

Chacun est transformé en un critère de qualité. Au total, le cadre contient **23 domaines de qualité**. Tous les principes sont déclinés en plusieurs critères excepté le principe de « **l'orientation vers les résultats** ».

En effet, tous les critères étant formulés de manière orientée vers les résultats, il n'existe pas de critères spécifiques pour ce principe.

Quels sont ses critères ?

Chaque critère est présenté en adoptant le point de vue des publics et leur parole, introduits par « **moi, je-** » et les prestataires, introduit par « **nous** ». Ceux-ci sont accompagnés d'une liste d'exemples de **pratiques et outils** garantissant que le critère de qualité puisse être respecté. En formulant les critères sous la forme de déclarations « moi, je- » et « nous », ils sont présentés de manière centrée sur la personne et orientée vers les résultats.

Déclarations personnalisées « Moi, je- »

La **Déclaration « Moi, je- »** (I-Statement) représente le résultat qu'une personne peut attendre d'un service social de qualité. L'utilisation de déclarations « Moi, je- » est une nouvelle tendance, observée en **Irlande**, en **Écosse** et en **Angleterre** au cours des dix dernières années, et très appréciée par les utilisateurs locaux.

Les Déclarations «Moi, je- » (I-Statements) ont été publiées pour la première fois en **2017** dans les Normes écossaises de qualité en santé et en soins sociaux. En **2021**, HIQA, l'Agence irlandaise de la qualité, a annoncé qu'elle utiliserait les Déclarations « Moi, je » pour développer de futurs cadres de qualité, tels que les Normes nationales globales pour la prise en charge et le soutien des enfants en service de santé et de services sociaux. En **2022**, CQC, l'agence anglaise d'inspection de la qualité, a annoncé que son nouveau Cadre d'évaluation unique consistera en des déclarations de qualité formulées sous la forme de Déclarations «Moi, je- ». L'objectif de ce type de formulation est de rendre les critères de qualité davantage centrés sur la personne, car ils sont formulés du point de vue de la personne utilisant les services sociaux dans un processus inclusif et co-produit.

Déclaration « Nous »

La **Déclaration « Nous »** formule le résultat qu'un prestataire/opérateurs de services sociaux orienté vers la qualité devrait viser. La Déclaration « Nous » (We-Statement) reflète la perspective du prestataire et décrit les efforts qu'il déploie pour fournir des services sociaux de haute qualité. Ils ont été utilisés pour la première fois par la CQC en Angleterre lors de l'introduction du nouveau Cadre d'évaluation unique en **2022**.

Leviers – que les prestataires peuvent mettre en place pour s'assurer de respecter les critères de qualité

En plus des critères personnalisés, la proposition du cadre de qualité inclut les dispositions que les prestataires peuvent mettre en œuvre pour répondre aux critères. De telles procédures sont utilisées, par exemple, dans les critères de qualité irlandais pour les services sociaux.

Dans la proposition de l'ESN pour le cadre européen de la qualité, ils sont formulés, par exemple, comme suit : « *Nous avons mis en place des procédures pour impliquer les personnes dans les décisions concernant leurs soins et leur soutien* ». Ce processus spécifique est lié au critère de qualité suivant : « *Moi, je suis impliqué dans toutes les décisions de soins et de soutien qui ont un impact sur ma vie.* » Il est important de souligner que ces processus ne sont que des suggestions, et que les prestataires peuvent également mettre en place d'autres procédures et outils, à condition qu'ils s'assurent également que le critère est respecté. Cela garantit que le cadre peut être utilisé de manière flexible dans toutes les situations et pour tous les services.

Mise en œuvre et l'application du cadre

Pour mettre en œuvre ce cadre, nous proposons les options d'action suivantes :

Au niveau européen

- Utilisation de la proposition pour réviser/examiner le cadre actuel de l'UE, par exemple par le Comité de la protection sociale du Conseil de l'Union européenne;
- Adopter le cadre de qualité des services sociaux comme initiative phare de la Stratégie anti-pauvreté de la Commission européenne;
- Conduire une phase « test » à travers un programme de financement européen pour l'innovation sociale qui examinera la mise en pratique dans un cadre limité (niveau local / régional).

Au niveau national et subnational

- Utilisation directe par les acteurs publics du champ social et médico-social, qui sont en train d'élaborer ou de réviser leurs référentiel qualité, comme base pour des discussions avec des professionnels des services publics sociaux, des experts au sein de prestataires ou opérateurs/délégataires de services confiés par des administrations publiques locales, ainsi que des représentants des publics accompagnés par ces services;
- Utilisation par les prestataires de services sociaux comme référence pour développer et réviser leurs propres systèmes de démarche qualité.

Les organisations intéressées par l'utilisation du cadre peuvent contacter policy@esn-eu.org pour demander la révision de leurs outils actuels de démarche qualité ou solliciter un soutien à l'élaboration de nouveaux référentiels de qualité.