



Co-funded by
the European Union

Enquête et groupes de discussion

Rapport



CONTENU

Introduction	2
Méthodologie de la recherche.....	2
Participation à l'enquête	2
Résultats pour les usagers des services.....	3
Résultats des professionnels	4
Expérience des systèmes d'assurance qualité	5
Comparaison des résultats de l'enquête.....	6
Rétroaction des groupes de discussion - Généralités.....	7
Rétroaction des groupes de discussion - Personnes utilisant les services	8
Rétroaction des groupes de discussion - Familles	8
Rétroaction des groupes de discussion - Professionnels.....	9
Domaines à prendre en considération à l'avenir.....	11

Introduction

Le rapport suivant présente les résultats de la recherche menée par l'équipe du projet QUASAR. L'objectif principal de cette recherche était d'identifier ce que les personnes qui utilisent les services, leurs familles et les professionnels qui les soutiennent considèrent comme des éléments importants dans un système de qualité pour les services sociaux et d'enseignement et de formation professionnels. La recherche a été menée entre août et octobre 2023.

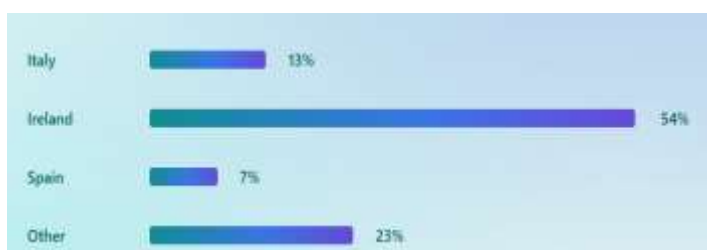
Méthodologie de la recherche

Deux méthodes ont été utilisées pour mener à bien cette recherche : un questionnaire en ligne et des groupes de discussion. Chaque partenaire de projet a distribué le questionnaire en ligne Microsoft forms aux familles, aux personnes qui utilisent les services et aux professionnels. Le questionnaire comportait une série de questions fermées, ouvertes et à choix multiples, ainsi qu'un format accessible aux utilisateurs de services. Le contenu des questions était basé sur l'analyse documentaire et l'analyse SWOT des systèmes existants et a été traduit en italien et en espagnol. Les réponses ont été analysées à l'aide d'Excel et les résultats sont détaillés ci-dessous.

Les partenaires du projet ont animé des groupes de discussion avec des familles, des utilisateurs de services et des professionnels de différentes disciplines. Le comité de pilotage du projet a défini des thèmes similaires aux questions/thèmes du questionnaire en ligne pour les animateurs des groupes de discussion.

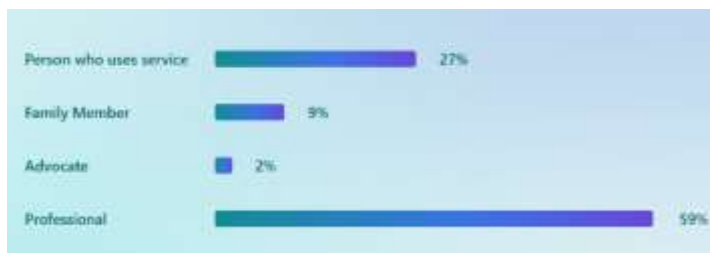
Participation à l'enquête

251 personnes ont participé à l'enquête, les principaux répondants provenant des pays partenaires du projet : L'Italie, l'Irlande et l'Espagne, avec 23% de répondants provenant d'autres pays ayant une expérience significative en matière d'assurance qualité, tels que la Belgique, la Grèce, la Lituanie, la Norvège, le Portugal, la Slovénie et le Royaume-Uni.



64 % des répondants provenaient du secteur de la santé et des soins sociaux, 24 % du secteur de l'enseignement et de la formation professionnels et 11 % d'autres organisations de réadaptation et d'aide aux personnes handicapées.

59 % des répondants étaient des professionnels, des personnes travaillant dans les secteurs de la santé, de l'aide sociale et de l'enseignement professionnel et des personnes ayant une expérience de travail avec les systèmes d'assurance qualité.

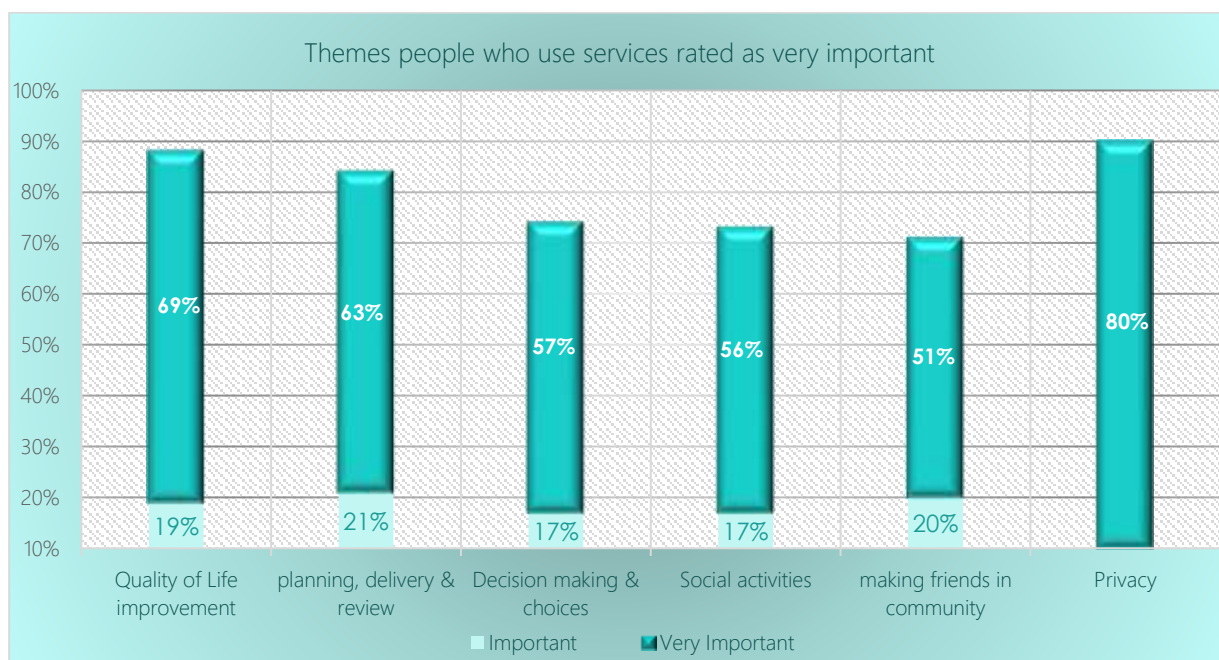


27 % des personnes interrogées étaient des utilisateurs de services et 9 % leurs familles.

En raison de la très faible participation des familles à l'enquête, les données n'ont pas été suffisantes pour permettre une analyse significative.

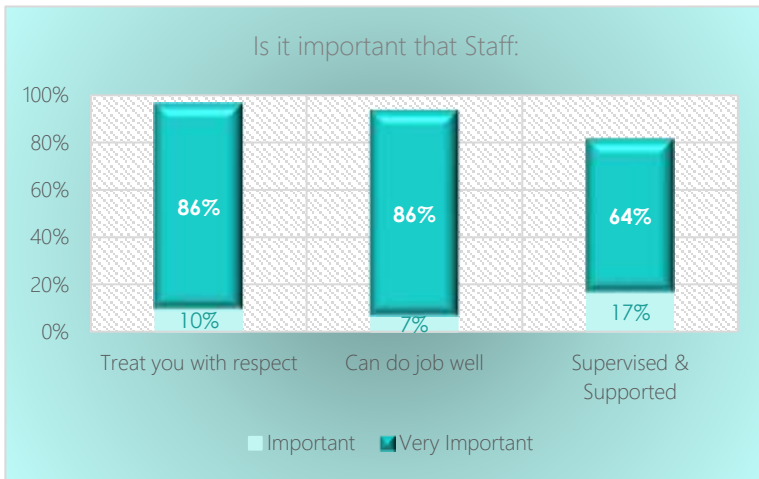
Résultats pour les usagers des services

La section suivante donne un aperçu des résultats de l'enquête du point de vue des personnes utilisatrices de services. Ces personnes ont évalué les mesures de soutien qui sont très importantes et importantes pour elles :



Les résultats montrent que le respect de la vie privée est très important pour les répondants (80 %), l'amélioration de la qualité de vie vient en deuxième position (69 %) et la planification et la fourniture des services en troisième position (63 %).

D'autres domaines ne sont pas considérés comme importants mais dépassent tout de même les 50 % : "Activités sociales" (56 %) et "Se faire des amis au sein de la communauté" (51 %).



Interrogés sur le personnel et ses qualités, 86 % des répondants ont déclaré qu'il était très important que le personnel "les traite avec respect" et "puisse bien faire son travail".

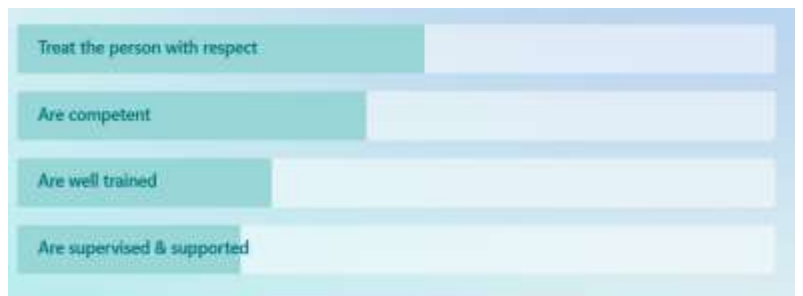
Résultats des professionnels

Cette section présente les résultats du point de vue des professionnels qui soutiennent les personnes dans les services.

Les répondants ont été invités à classer les affirmations de haut en bas par ordre de priorité. Le tableau suivant montre le premier choix pour chacune des affirmations :

Question : Il est important que le personnel d'un service :

61% des personnes interrogées ont déclaré que "Traiter la personne avec respect" 28% ont évalué la compétence avec "Bien formé" à 5% et 6% pour "supervisé et bien formé".



Question : Il est important que le prestataire de services :

50 % des personnes interrogées ont déclaré que le fait de "soutenir la personne dans l'amélioration de sa qualité de vie" était leur premier choix, 22 % ont choisi le fait de "donner à la personne les moyens de prendre des décisions" et de lui donner les moyens de participer à la planification, à la fourniture et à la révision de ses services. 14 % ont placé le respect de la vie privée en tête de liste et le soutien à l'engagement dans des activités sociales, à 5 %.

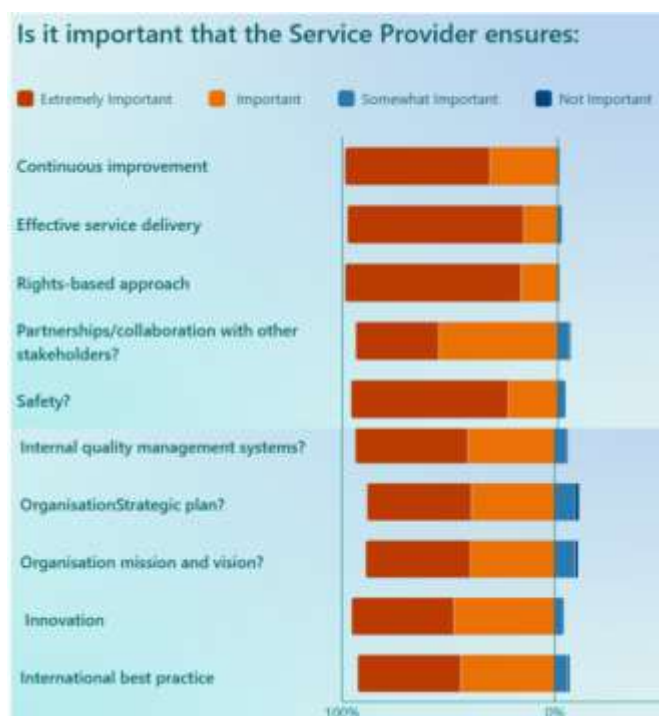
Les professionnels ont été invités à évaluer le niveau d'importance que le prestataire de services garantit :

La "prestation efficace de services" et l'"approche fondée sur les droits" sont toutes deux considérées comme "extrêmement importantes" (82 %) et la "sécurité" (73 %)

L'amélioration continue a obtenu le deuxième score le plus élevé (67 %).

Des domaines tels que la "stratégie", la "mission et la vision", l'"innovation" et les "meilleures pratiques internationales" ont tous obtenu un score inférieur à 50 % en tant qu'"extrêmement important", tandis que le "système interne de gestion de la qualité" a obtenu un score légèrement supérieur à 53 %.

Cependant, quatre domaines ont reçu une note moyenne de 10 % allant de "pas important" à "assez important". (Gestion interne de la qualité, mission et vision, stratégie et meilleures pratiques internationales)



Expérience des systèmes d'assurance qualité

64% des professionnels ayant répondu à l'enquête ont une expérience des systèmes d'assurance qualité.

34% ont déclaré avoir travaillé avec EQUASS, 28% avec New Directions (le cadre de qualité des services de jour en Irlande), 12% avec ISO et 5% avec EFQM.

D'autres systèmes de qualité ont été mentionnés : POM, CARF, QMark, CQL et SEQF.



Interrogés, 48 % des professionnels ont déclaré qu'ils seraient intéressés par une formation sur les questions de qualité et 34 % par une évaluation comparative avec d'autres organisations certifiées EQUASS.



Parmi les autres domaines d'intérêt, citons le renforcement des liens entre les mesures de qualité et l'approche fondée sur les droits, l'équilibre entre les droits et les responsabilités, les initiatives pilotes, la collaboration, la recherche et la

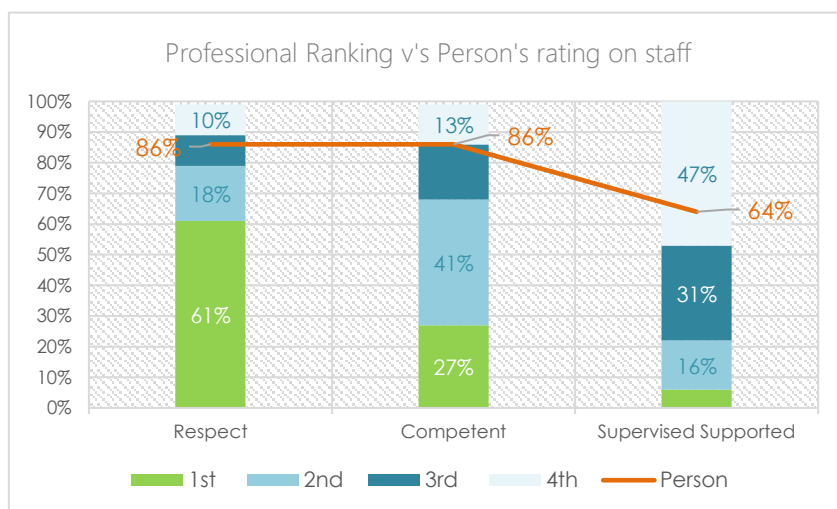
mesure/évaluation de l'impact.

Comparaison des résultats de l'enquête

Il est intéressant d'examiner et de comparer les réponses aux questions similaires données par les utilisateurs de services et les professionnels. (Les personnes qui utilisent les services et le personnel ont évalué les questions de l'enquête différemment, en choisissant de très important à pas important, et les professionnels ont classé les questions par ordre de priorité. Les graphiques (personnel et services de soutien) ci-dessous montrent que les professionnels classent les questions par ordre de 1 à 4 et que les usagers des services les classent par ordre de très important.

Comparaison des points de vue sur le personnel

Les personnes utilisatrices de services et les professionnels ont tous deux attribué une note élevée au respect et à la compétence du personnel, les deux étant classés dans les trois premières places pour les professionnels et la personne ayant attribué une note très importante à 86 %.

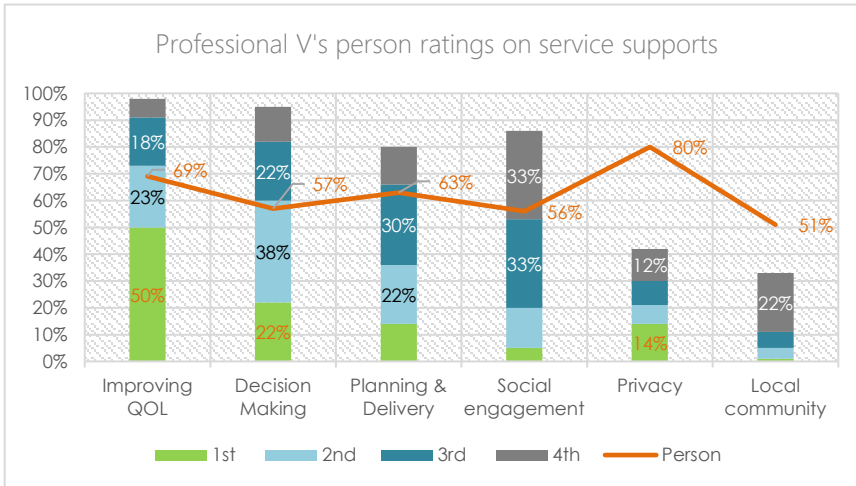


En revanche, la supervision et le soutien n'ont pas été jugés aussi importants, tant pour les personnes que pour les professionnels.

Comparaison des points de vue sur le soutien des services

En analysant et en démontrant les résultats (différentes méthodes et évaluations, comme indiqué ci-dessus) des professionnels et des personnes, la recherche a permis de dégager certains thèmes communs. L'amélioration de la qualité de vie et la prise de décision sont les deux premiers choix et correspondent à l'appréciation "très important" des personnes. La planification et la fourniture de services, ainsi que

l'engagement social, qui constituent les trois premiers choix, correspondent à l'évaluation de ces mêmes personnes.



Toutefois, les personnes qui utilisent les services ont attribué à la "vie privée" une note nettement supérieure à celle des autres domaines thématiques de leur enquête et beaucoup plus élevée que les quatre premières notes attribuées par les professionnels, avec un écart de 34 %. Se faire des amis dans la communauté locale montre également une différence de

priorité, avec un écart de 18% entre le professionnel et la personne.

Rétroaction des groupes de discussion - Généralités

Les groupes de discussion ont examiné les éléments d'un service de qualité ; certains sujets sont comparables aux résultats des répondants à l'enquête.

Les principaux domaines mis en évidence sont le soutien d'une approche centrée sur la personne et fondée sur les droits, la présence d'un personnel respectueux et compétent et la mise en place par les prestataires de processus et de systèmes contribuant à la fourniture de services de qualité.

Les réactions de chaque groupe de discussion ont été résumées et analysées afin d'examiner si des tendances ou des thèmes sont apparus dans les réponses. Un certain nombre de thèmes sont ressortis des groupes de discussion, notamment en ce qui concerne le personnel et les entreprises.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des réponses à une sélection de questions posées aux utilisateurs des services et aux professionnels qui les soutiennent.

Réponse de la personne qui utilise les services	Professionals response
Q. Selon vous, à quoi ressemble un service de qualité ?	Q. Comment pensez-vous que les prestataires de services peuvent garantir un service de bonne qualité?
Thèmes de réponse relatifs au personnel	Réponse Thèmes relatifs au personnel
Personnel compétent, responsabilisé, respectueux et bien formé	Responsabilisation de la personne (autonomie, conscience de soi et estime de soi)
Approche basée sur les droits	Développement professionnel continu
Approche centrée sur la personne / Qualité de vie	Approche fondée sur les droits
Niveaux de personnel appropriés	Bonnes relations de travail
Communication forte et respect	Approche centrée sur la personne

Réponse de la personne qui utilise les services	Professionals response
<p>Au cours des groupes de discussion, le personnel est apparu comme un thème de discussion ; l'utilisation par le personnel d'une approche fondée sur les droits et centrée sur la personne, axée sur l'autonomisation, a été reconnue comme un élément d'un service de qualité, au même titre qu'une bonne communication et de bonnes relations.</p>	
Thèmes de réponse relatifs aux entreprises	Thèmes de réponse relatifs aux entreprises
Processus	Système de qualité défini, clarté de la prestation de services
Mesure de la performance	Développement professionnel continu
Rapports annuels	Écoute, analyse et amélioration
Structure de soutien à la formation du personnel	Auto-évaluation et suivi de l'éthique de la qualité
Cadre de qualité / Éthique de la qualité	Mesure du retour d'information et de la satisfaction
<p>Des thèmes relatifs à l'entreprise sont également apparus au cours des groupes de discussion. L'importance d'avoir des processus et des objectifs clairs, avec un accent sur l'examen et le suivi, était évidente.</p>	

Rétroaction des groupes de discussion - Personnes utilisant les services

Voici un résumé des points de vue exprimés par les groupes de discussion avec les personnes qui utilisent les services, qui étaient d'avis que les prestataires de services devraient.. :

- Veiller à ce que le service soit propre et sûr pour ses utilisateurs
- Respecter toutes les politiques du service en matière d'éthique
- Veiller à ce qu'il y ait une bonne relation de travail où les clients se sentent à l'aise pour donner leur avis
- S'engager régulièrement (en personne) avec les utilisateurs du service et recueillir leur avis par le biais d'enquêtes ou de formulaires en ligne faciles à lire.
- Veiller à ce que le service soit accessible (transport vers le service)
- Mettre en œuvre les changements suggérés par le processus de retour d'information
- Être précis sur ce que le service offre
- Employer du personnel compétent qui traite bien la personne et l'aide à résoudre ses problèmes personnels.

Rétroaction des groupes de discussion - Familles

Voici un résumé des points de vue exprimés par les groupes de discussion avec les familles :

- Les prestataires de services de qualité élaborent des procédures pour contrôler en permanence la prestation des services.
- Les prestataires de services devraient considérer les systèmes d'assurance qualité comme un outil permettant d'améliorer l'efficacité des services fournis et, partant, la satisfaction des utilisateurs.

- Réduire la charge bureaucratique supplémentaire sur les activités de contrôle.
- Un système de qualité devrait exiger l'évaluation des plans d'action d'amélioration non seulement à la fin, mais aussi tout au long de la mise en œuvre de l'action d'amélioration prévue.
- Les professionnels doivent pouvoir s'adapter aux besoins spécifiques du groupe et avoir accès à des ressources et des procédures de qualité.
- Des services de qualité garantissent que la personne aidée est autonome, qu'elle peut accéder aux ressources et aux services par elle-même et qu'elle est respectée.
- Les processus d'assurance qualité doivent garantir que toutes les personnes aidées bénéficient d'un service efficace, non seulement parce qu'elles ont eu la chance de rencontrer des personnes sensibles et compétentes, mais aussi pour garantir la fourniture systématique d'un service efficace, en dépit de la chance et des bons efforts du personnel.

Impact des services sur la qualité de vie des personnes

Tous les participants aux groupes de discussion ont reconnu qu'il était important que les services qu'ils reçoivent aient un impact positif sur leur qualité de vie, et que ces besoins devaient donc être pris en compte dans le contexte d'une prestation de services de qualité.

Vous trouverez ci-dessous quelques citations de personnes qui utilisent les services, qui ont participé à l'enquête et aux groupes de discussion, et l'impact d'un service de qualité sur leur vie.

Cela signifie vivre avec moins d'obstacles

Sur le plan social : "L'approche de mon centre m'a aidé à améliorer mon état d'esprit. La façon dont ils promeuvent les interactions sociales avec des actions sans jugement".

Travail : "Dans mon centre, nous avons établi des liens avec des organisations externes en matière d'emploi. J'aime savoir qu'ils sont là quand j'ai besoin d'eux.

La communauté : "Nous sommes exposés à des choses positives dans nos centres. Le sentiment d'appartenance à une communauté est très fort. Cela nous motive à nous impliquer dans d'autres organisations et associations caritatives au sein de nos communautés.

Les amis : Le service m'a permis de me faire des amis au sein du service, car nous nous aidons tous les uns les autres. "Le cours Decider Skills nous a vraiment aidés à apprendre ce qu'étaient les amitiés et les relations.

Confiance en soi : Le service répond à mes besoins ; j'ai plus d'estime de soi" "Je peux me faire plus d'amis maintenant".

Éducation : "Le service m'aide à aller à l'université et à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée".

Rétroaction des groupes de discussion - Professionnels

Au cours des groupes de discussion, un certain nombre de domaines supplémentaires ont été abordés avec les professionnels, la section suivante donne un aperçu des réponses.

Développement du cadre de qualité interne d'une organisation : Lorsqu'on leur a demandé comment les organisations élaboraient leur cadre de qualité, les approches différaient d'une organisation à l'autre. Certaines organisations ont adopté une approche analytique structurée, utilisant la planification, les

processus, les procédures, le contrôle et la mesure et utilisant les résultats métriques pour informer et changer.

D'autres organisations se sont penchées sur l'élément humain pour construire leur structure de qualité. Les principes, les compétences et la sensibilisation du personnel sont les principaux moteurs de la fourniture de services de qualité.

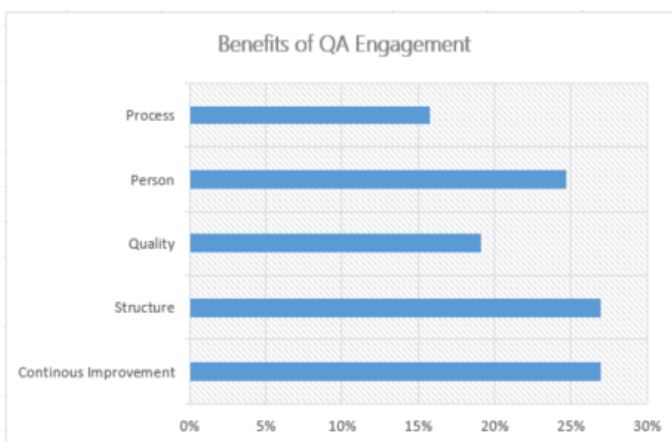
Certains participants ont suggéré qu'à l'avenir, les systèmes de qualité seront davantage pilotés par les prestataires de services eux-mêmes. Cette approche implique une plus grande implication, une auto-évaluation et une autorégulation de la part des organisations.

D'autres commentaires suggèrent qu'il est difficile d'équilibrer les attentes des utilisateurs de services et des autres parties prenantes, y compris la nécessité de donner la priorité au bien-être et à la qualité de vie des utilisateurs de services et aux principes des prestataires, tout en répondant aux exigences des bailleurs de fonds.

Formation et compréhension : Au cours des groupes de discussion, certains professionnels ont indiqué qu'au sein de leur organisation, le personnel ne comprenait pas nécessairement la différence entre les systèmes d'assurance de la qualité et la réglementation, qui sont souvent considérés comme une seule et même chose.

Les groupes de discussion ont identifié un manque de formation ciblée et de compréhension des systèmes et processus de qualité. Ils ont également reconnu un manque de ressources humaines et techniques, ce qui affecte la qualité des services.

Avantages de l'engagement dans l'AQ : Les avantages pour les organisations de s'engager dans des systèmes d'assurance qualité ont été discutés dans les groupes. Un certain nombre de thèmes sont apparus au cours des sessions, ils ont été analysés et un certain nombre de catégories ont été identifiées, comme le montre le graphique.

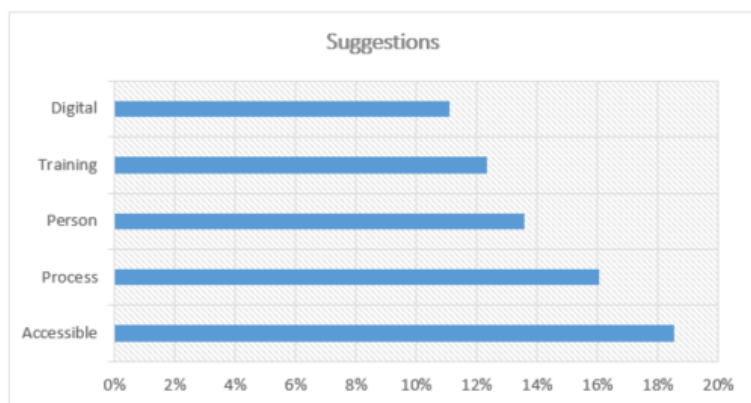


Il est intéressant de noter que sur les cinq thèmes identifiés, qui ont obtenu un score compris entre 16 et 27 %, l'accent est mis sur les systèmes et les processus.

Les résultats suggèrent que les professionnels voient de multiples avantages à s'engager dans un processus d'AQ, qu'il s'agisse des avantages pour la personne qui utilise le service ou de l'accent mis sur l'amélioration continue.

Parmi les remarques faites par les participants aux groupes de discussion, on peut citer " aide à garantir la qualité des services fournis " et " organise l'entité en un système de gestion des processus ".

Suggestions pour l'amélioration des systèmes de qualité : Un certain nombre de thèmes sont apparus au



cours des groupes de discussion. Après analyse, un certain nombre de catégories ont été identifiées, comme le montre le graphique ci-dessous.

Le thème de l'accessibilité a été mis en évidence, avec des commentaires tels que "doit être simple et sans jargon" et "le langage est trop artificiel. Nous devons lire chaque phrase plusieurs fois

pour être sûrs de comprendre les questions".

En ce qui concerne les réponses des personnes qui utilisent les services, les commentaires comprenaient "très axé sur les personnes ayant des déficiences intellectuelles et des problèmes de capacité - il faut se concentrer davantage sur les personnes ayant des déficiences physiques et sensorielles" et "avoir des outils pour améliorer la qualité de vie".

Éléments clés d'un système de gestion de la qualité : Il a également été demandé aux professionnels quels étaient, selon eux, les éléments clés d'un système de gestion de la qualité :

- Stratégie (les prestataires ont mis en place des plans pour atteindre les objectifs (Groupes de discussion))
- Approche basée sur les droits
- Formation et engagement du personnel
- Basé sur les besoins (fournir le bon service à la bonne personne)
- Souplesse
- Évaluation et amélioration continue

Domaines à prendre en considération à l'avenir

Sur la base des résultats et du retour d'information de l'enquête, ainsi que de l'analyse des groupes de discussion, voici quelques suggestions à prendre en considération à l'avenir :

Le personnel : Le personnel doit être habilité à fournir des services de qualité et à en assurer le suivi, et il doit connaître les principes de qualité. Une formation et des conseils clairs et complets constitueront un élément clé à cet égard.

Approche organisationnelle : La mise en œuvre efficace de la qualité doit être holistique et inclure l'ensemble du personnel de l'organisation, plutôt qu'un simple responsable de la qualité, ce qui garantit une compréhension et un engagement plus complets à l'égard du système de qualité.

La qualité de vie en tant que principe : la définition et la mesure de la qualité de vie est un concept de plus en plus important qui doit être pris en compte dans le contexte de l'assurance qualité des services à la personne.

Améliorations continues : Un système de qualité doit être axé sur l'amélioration continue et mettre l'accent sur l'obtention de résultats et d'effets.

Systemes de qualité : Un système de qualité ne doit pas être un fardeau pour l'organisation, la qualité doit être pratique, facile à comprendre et ne pas créer de lourdes charges administratives.

Une communauté d'apprentissage : Les prestataires de services ont besoin d'une communauté pour partager leurs expériences et leurs pratiques, et pour apporter un soutien accru à la mise en œuvre des systèmes de qualité.