



Co-funded by  
the European Union

# L'ASSURANCE QUALITÉ DES SERVICES D'EFP BASÉE SUR LES DROITS ET LA QUALITÉ DE VIE

Recherche documentaire

---



Le projet QUASAR est cofinancé par l'Union européenne. Les opinions et les points de vue exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs (ISEM, EPR, AJA, Rehab Group) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence nationale SEPIE. Ni l'Union européenne ni l'Agence nationale SEPIE ne peuvent en être tenues pour responsables.



Plataforma de entidades para  
la promoción e inclusión  
social de personas con  
enfermedad mental



RehabGroup  
Investing in People. Changing Perspectives.

# TABLE OF CONTENTS

1. INTRODUCTION.....	2
2. STATE OF THE ART.....	3
3. MAPPING.....	5
A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM).....	5
1. Modernisation des services sociaux en Espagne. Conception d'un nouveau cadre national.....	5
2. Résumé du rapport international sur la qualité de la formation professionnelle duale en Espagne.....	7
B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR).....	8
1. Cadres innovants pour mesurer la qualité des services aux personnes handicapées...9	
2. Étude sur la qualité Systèmes de cartographie et tendances - Rapport de synthèse..11	
3. Des services de qualité pour l'inclusion sociale : Cartographie des réglementations, exigences et tendances en matière de qualité dans le domaine de la réadaptation professionnelle des personnes handicapées.....	14
C. THE REHAB GROUP.....	17
1. Améliorer la qualité.....	17
2. Auto-évaluation pour l'amélioration, Care Inspectorate Scotland, 2019.....	18
D. AJA EUROPE.....	19
1. Étudiants handicapés et SLD dans les universités italiennes.....	19
2. Améliorer la qualité de l'inclusion scolaire.....	21
4. SWOT ANALYSYS.....	24
A. EFQM SWOT ANALYSIS.....	24
B. EQUASS SWOT ANALYSIS.....	29
C. NEW DIRECTIONS SWOT ANALYSIS.....	35
D. ISO 9001 SWOT ANALYSIS.....	37
5. RANKING AND EXPLANATION.....	39
A. EFQM RANKING.....	39
B. EQUASS RANKING.....	47
C. NEW DIRECTIONS RANKING.....	57
D. ISO 9001 RANKING.....	63
6. CONCLUSION FINALE.....	68

## 1. INTRODUCTION

Cette recherche fait partie du projet QUASAR (Quality Assurance of VET Services based on Rights and Quality of Life), qui vise à améliorer l'assurance qualité dans les domaines de l'aide sociale et de l'enseignement et de la formation professionnels (EFP) en promouvant la connaissance des tendances et des questions clés en matière de prestation de services et de gestion de la qualité, en mettant l'accent sur le respect des droits de l'homme des utilisateurs.

Ce texte fait partie de la carte existante d'analyse et de recherche sur l'assurance qualité, dont le principal groupe cible est constitué des prestataires d'EFP et de services sociaux pour les personnes handicapées, mais aussi des organisations gérant des systèmes de gestion de la qualité, des décideurs politiques, des personnes souffrant d'un handicap ou de problèmes de santé mentale et de leurs familles.

Cette cartographie de la recherche et l'analyse des systèmes ont abouti au présent document qui donne un aperçu d'une sélection d'études et une analyse de certains systèmes d'assurance qualité utilisés dans l'éducation, la protection sociale et l'EFP, afin que les prestataires de services sociaux travaillant avec des personnes handicapées en Europe puissent prendre en compte les nouvelles tendances dans ce domaine.

## 2. STATE OF THE ART

*"Les personnes handicapées ont le droit de bénéficier de bonnes conditions sur le lieu de travail, de vivre de manière indépendante, de bénéficier de l'égalité des chances et de participer pleinement à la vie de leur communauté.*

*Tous ont droit à une vie sans entraves. Et il est de notre devoir, en tant que communauté, d'assurer leur pleine participation à la société, sur la base de l'égalité avec les autres".*

*[Président de la Commission von der Leyen lors de la Journée européenne des personnes handicapées du 03/12/2020].*

La stratégie européenne en faveur des personnes handicapées 2010-2020 a encouragé les actions visant à améliorer la vie des quelque 87 millions de personnes souffrant d'une forme ou d'une autre de handicap dans l'UE. Elle a contribué à améliorer la situation des personnes handicapées dans un certain nombre de domaines, tels que l'accessibilité et les droits.

Toutefois, les personnes handicapées se heurtent encore à des obstacles considérables en matière d'accès aux soins de santé, à l'éducation, à l'emploi, aux activités de loisirs et à la participation à la vie politique :

- 50,8 % des personnes handicapées ont un emploi, contre 75 % des personnes non handicapées ;
- 28,4 % des personnes handicapées sont menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale, contre 18,4 % des personnes non handicapées ;
- seulement 29,4 % des personnes handicapées obtiennent un diplôme de l'enseignement supérieur, contre 43,8 % des personnes non handicapées ;
- 52 % des personnes handicapées se sentent victimes de discrimination.

*[source : Stratégie européenne pour les droits des personnes handicapées 2021-2030].*

Les écarts de résultats scolaires entre les apprenants handicapés et non handicapés suggèrent clairement qu'il faut agir davantage.

La stratégie européenne pour les droits des personnes handicapées, élaborée pour la décennie 2021-2030, vise à couvrir tous les domaines et à améliorer la vie des personnes handicapées dans l'UE et au-delà.

Le respect de la CNUDPH est un thème clé de la stratégie et de ses actions. Les lignes directrices et les observations générales formulées ces dernières années par le comité UNCRPD soulignent la nécessité pour les services de se conformer à la convention des Nations unies et d'adopter une approche fondée sur les droits. Les systèmes de qualité opérant dans le secteur du handicap et, plus largement, dans le secteur social doivent en tenir compte.

L'une des initiatives phares de la stratégie est de développer un cadre spécifique pour les services sociaux d'excellence pour les personnes handicapées en 2024, afin d'améliorer la prestation de services pour les personnes handicapées et de renforcer l'attractivité des emplois dans ce domaine, y compris par le biais de l'amélioration et du renouvellement des compétences des prestataires de services. Les partenaires du projet QUASAR se félicitent de cette initiative, qui témoigne d'une reconnaissance de l'importance du sujet, et le projet apportera des informations sur son développement.

Il n'existe pas encore d'approche commune pour créer les conditions de réussite des apprenants handicapés. En effet, parmi les points clés de la stratégie actuelle, nous pouvons clairement identifier le besoin de programmes d'EFP inclusifs et accessibles. Les systèmes de qualité peuvent jouer un rôle important à cet égard lorsqu'ils encouragent les organisations à aborder ces questions par le biais de leurs exigences.

Dans certains pays, il existe des exigences légales spécifiques pour la mise en œuvre d'un système visant à garantir une prestation de services inclusive et efficace. Dans d'autres pays, il n'existe que quelques outils rudimentaires pour promouvoir une telle approche ou pour évaluer les résultats obtenus à la fin de l'année. La qualité de vie et les droits des personnes handicapées ne jouent tout simplement pas le rôle qu'ils devraient jouer. C'est pourquoi ce projet s'est concentré sur ces questions spécifiques dans sa recherche, son évaluation, ses ressources et ses recommandations.

Évaluer les résultats, atteindre les objectifs souhaités, améliorer le service est déjà un ensemble d'activités qui nécessite des efforts importants. Pouvoir le faire de manière systématique est un défi encore plus difficile à relever. Un cadre organisationnel structuré et un modus operandi bien défini - ce que l'on appelle souvent un "système de qualité" - peuvent permettre de relever le défi.

Dans les pages suivantes, certaines études existantes sur la qualité des services dans l'EFP et le secteur social ont été analysées et comparées, et une sélection de systèmes de qualité nationaux et internationaux a été explorée en termes de pour et de contre, en se concentrant sur le contexte décrit ci-dessus. Des tendances et des conclusions clés en ont été tirées.

Il a été conclu qu'à l'heure actuelle, il n'existe pas de norme de qualité capable de répondre à toutes les exigences, à tous les besoins et à toutes les attentes des parties intéressées. Dans le même temps, les normes analysées représentent une base solide pour donner un aperçu du cadre des services sociaux d'excellence et pour soutenir la réalisation des objectifs de la stratégie en matière de handicap.

### 3. MAPPING

#### A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM)

ÉTUDES	DATE
1. Modernisation des services sociaux en Espagne. Conception d'un nouveau cadre national <a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4add887d-en/index.html?itemId=/content/publication/4add887d-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4add887d-en/index.html?itemId=/content/publication/4add887d-en</a>	OCDE (2022), Moderniser les services sociaux en Espagne : Designing a New National Framework, Éditions OCDE, Paris, <a href="https://doi.org/10.1787/4add887d-en">https://doi.org/10.1787/4add887d-en</a>
2. Résumé exécutif RAPPORT INTERNATIONAL SUR LA QUALITÉ DE LA FORMATION DUALE EN ESPAGNE	Rapport international sur la qualité de la formation professionnelle duale en Espagne - Fundación Bertelsmann. (2022, 24 février). Fundación Bertelsmann. <a href="https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/international-report-on-the-quality-of-dual-vet-in-spain/">https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/international-report-on-the-quality-of-dual-vet-in-spain/</a>

#### 1. Modernisation des services sociaux en Espagne. Conception d'un nouveau cadre national

##### Bref aperçu du champ d'application

Entre 2020 et 2022, la Direction de l'emploi, du travail et des affaires sociales de l'OCDE (ELS), en collaboration avec le ministère des Droits sociaux et de l'Agenda 2030 et avec un financement de l'Union européenne par le biais du Programme d'appui aux réformes structurelles, a mené un projet visant à évaluer la prestation des services sociaux dans toutes les communautés autonomes d'Espagne et, sur la base de cette évaluation, à formuler des recommandations pour améliorer le système dans son ensemble.

Ce rapport examine la prestation des services sociaux en Espagne et présente des moyens d'améliorer le contexte juridique, d'évoluer vers des services plus universels, de renforcer la qualité et d'élaborer des politiques davantage fondées sur des données probantes, sur la base de la collecte d'informations et de l'analyse de ces variables (prestation, contexte juridique, qualité...).

##### Principales conclusions et recommandations

Cette étude est présentée comme le résultat d'un travail de recherche bibliographique et d'une campagne intensive de collecte d'informations sur le terrain. Les résultats s'articulent autour de quatre problèmes communs aux services sociaux :

- le cadre juridique,
- l'accès aux services
- le financement
- la gouvernance.

Après avoir présenté les principaux résultats de l'étude, avec les problèmes mentionnés ci-dessus, l'OCDE a présenté une série de recommandations/conclusions adressées à la fois à l'État central et aux autorités régionales et locales, ainsi qu'aux prestataires de services sociaux. Ces recommandations sont les suivantes :

1. Première recommandation - concevoir un nouveau contexte juridique pour les services sociaux, par le biais d'une loi nationale garantissant des conditions d'accès de base. Pour ce faire, il est important de
  - Définir des services sociaux minimums dans tout le pays.
  - Améliorer la couverture des droits subjectifs et leur applicabilité.
  - Améliorer la transférabilité des droits pour les personnes qui se déplacent entre les communautés autonomes
2. Deuxième recommandation - expliquer clairement le champ d'application des services sociaux dans le but de clarifier la définition des services sociaux sur la base des pratiques nationales et internationales. Souligner dans ce cas :
  - Renforcer le financement public.
  - Comblent les lacunes en matière de protection sociale dans certaines régions.
  - Envisager des services plus complets sur la base des pratiques internationales, notamment en augmentant l'importance des services préventifs, en renforçant les services à domicile et en transformant les centres résidentiels en logements accompagnés ou en d'autres modèles communautaires, en renforçant l'aide juridique pour les groupes vulnérables et en comblant les lacunes des services de protection de la famille et de l'enfance.
3. Troisième recommandation - améliorer la qualité des services sociaux. C'est essentiel à cet égard :
  - Repenser les effectifs et faciliter leur formation et leur développement. Cela nécessite, par exemple, de simplifier les procédures administratives tant pour le personnel que pour les usagers.
  - Concevoir des services intégrés dans le cadre d'une stratégie plus large et améliorer l'interopérabilité avec d'autres secteurs.
  - Renforcer les exigences en matière de responsabilité pour les prestataires du secteur privé et du secteur tertiaire.
4. Quatrième recommandation - Renforcer l'élaboration de politiques fondées sur les données, c'est-à-dire fondamentalement
  - Améliorer le système de suivi et d'évaluation.
  - Accroître l'utilisation des données et des éléments factuels dans l'élaboration des politiques.
  - Pour ce faire, il est important d'encourager les décideurs politiques et les équipes professionnelles à consulter régulièrement les données.

- Diffuser publiquement les résultats des évaluations.

## **Contenu pertinent pour le projet**

Le contenu de cette étude est important pour les objectifs du projet QUASAR car il présente des recommandations mesurées pour un système de services sociaux renforcé. La mise en œuvre de ces recommandations et la concentration des efforts autour des questions décrites ci-dessus permettraient d'améliorer la qualité de la prestation des services et donc la qualité de vie des personnes.

En outre, les conclusions/recommandations de ce projet servent à déterminer les domaines dans lesquels la qualité doit progresser. Dans ce cas, ces recommandations sont adressées à différentes institutions qui ont la capacité d'articuler de meilleures politiques et législations, résultant en des systèmes de qualité et une meilleure mesure de la prestation de services sociaux.

En outre, ce document est pertinent pour le projet car il montre la perspective de l'OCDE, une organisation internationale qui travaille à la conception et à la promotion de politiques visant à améliorer la vie et le bien-être de tous les individus. Il montre où nous devrions aller en termes de qualité, en présentant la possibilité de créer un nouveau cadre juridique avec des droits consolidés, afin de réduire les déficiences des services et d'améliorer la qualité et l'accès aux services.

## **2. Résumé du rapport international sur la qualité de la formation professionnelle duale en Espagne**

### **Bref aperçu du champ d'application.**

Ce rapport fait partie du soutien technique de la DG Réforme de la Commission européenne pour améliorer la qualité de la formation professionnelle duale dans le système éducatif espagnol. Il analyse la mise en œuvre des éléments de qualité dans ce type de formation professionnelle dans 4 pays européens : Danemark, Pays-Bas, Portugal et Suisse. L'objectif est d'identifier et d'analyser les bonnes pratiques dans ces pays en vue d'une éventuelle transposition en Espagne. L'analyse se concentre sur les 14 critères de qualité inclus dans le Cadre européen pour la qualité et l'efficacité de l'apprentissage.

### **Principales conclusions et recommandations.**

Le rapport comprend des informations sur les systèmes éducatifs du Danemark, des Pays-Bas, du Portugal et de la Suisse et analyse les particularités et les données de chaque pays.

Dans la première partie de l'étude, 10 des 14 critères de qualité sont pris comme base et analysés dans les 4 pays européens. Dans la deuxième partie de l'étude, les recommandations prioritaires tirées de l'analyse sont présentées afin de promouvoir la qualité de la formation professionnelle duale, en précisant qu'il serait souhaitable d'inclure la plupart des recommandations dans les réglementations nationales et/ou dans de nouvelles réformes structurelles.



Il est important de mentionner que, bien que la demande de formation professionnelle duale ait augmenté ces dernières années, cette forme d'éducation n'a toujours pas la reconnaissance qu'elle devrait avoir en Espagne, et les 19 recommandations qui émanent de cette analyse visent donc à améliorer le système d'éducation et de formation professionnelle espagnol.

Certaines de ces recommandations, basées sur les bonnes pratiques de ces pays, sont les suivantes :

- Éliminer les limitations existantes dans les contrats de formation professionnelle en alternance (durée, âge, validations...), en liant réellement l'étudiant à l'entreprise.
- Impliquer davantage les institutions d'EFP ou les départements d'enseignement de l'EFP dans la validation des plans de formation.
- Instaurer une formation obligatoire pour les tuteurs ou les formateurs d'entreprise. C'est-à-dire une formation dans toutes les régions espagnoles aussi longtemps que nécessaire pour contribuer à la qualité de l'enseignement. Les quatre pays analysés disposent de cours de formation en entreprise pour les tuteurs/formateurs.
- Inclure dans la réglementation une procédure d'accréditation des tuteurs/formateurs afin de s'assurer de l'adéquation de leur profil avec les besoins des étudiants.
- Il serait également souhaitable d'établir un ratio minimum d'un tuteur/formateur accrédité par entreprise, comme c'est le cas en Suisse et au Portugal.
- Procéder à une évaluation standard et formelle des compétences acquises par les étudiants en entreprise. Dans le cas du Portugal et de la Suisse, ils organisent un examen pour évaluer les résultats d'apprentissage obtenus dans le cadre de la formation en entreprise.
- Établir des frais d'inscription obligatoires et normalisés au niveau national.
- La création d'un système de suivi national pour l'EFP dual, comprenant des indicateurs clés comparables au niveau national, serait un atout. Des indicateurs tels que : le taux de participation, le taux d'obtention d'un diplôme, les taux d'abandon et leurs raisons, la satisfaction et la continuité des entreprises de formation.

### **Contenu pertinent pour le projet ou les quatre systèmes de qualité.**

L'étude est pertinente pour le projet QUASAR, car l'un de ses objectifs fondamentaux est d'améliorer l'assurance qualité dans l'EFP en favorisant la prise de conscience des tendances et des questions clés en matière d'assurance qualité et de gestion de la qualité, y compris les aspects liés à la qualité de vie et aux droits, contribuant ainsi à l'EQAVET - Cadre européen de référence pour l'assurance qualité dans l'enseignement et la formation professionnels - qui a guidé les États membres dans le développement et l'amélioration de la qualité de leurs systèmes d'EFP. En ce sens, l'étude est pertinente car elle montre l'un des principaux défis des systèmes de formation : évoluer vers des normes de qualité qui garantissent une meilleure mise en œuvre, un meilleur développement et une plus grande efficacité de ces systèmes.

## **B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR)**

SELECTED STUDIES	DATE
1. EASPD - Cadres innovants pour mesurer la qualité des services pour les personnes handicapées	2021
2. Étude sur la qualité de l'EPR - Cartographie des systèmes et des tendances - Rapport de synthèse	2019
3. EPR - Services de qualité pour l'inclusion sociale : Cartographie des réglementations, exigences et tendances en matière de qualité dans le domaine de la réadaptation professionnelle des personnes handicapées	2020

## 1. Cadres innovants pour mesurer la qualité des services aux personnes handicapées

### Bref aperçu de la portée de chaque étude.

Le rapport présente les résultats d'une étude commandée par l'EASPD, l'Association européenne des prestataires de services pour les personnes handicapées, peu après l'adoption par la Commission européenne d'une nouvelle stratégie sur les droits des personnes handicapées. Cette stratégie comprend une proposition visant à développer un cadre européen pour des services sociaux d'excellence pour les personnes handicapées. Le présent document vise à soutenir le processus d'élaboration de ce cadre en examinant les cadres existants de mesure de la qualité des services et en recueillant des indices sur la manière dont un cadre européen de mesure de la qualité des services pourrait être élaboré.

Les premiers résultats de la cartographie des cadres existants et de l'analyse des différentes approches en fonction de la qualité de vie comme orientation conceptuelle ont permis d'identifier un ensemble d'indicateurs à trois niveaux, à savoir les résultats des services, les pratiques d'assistance et les processus et structures. Les résultats ont été présentés et discutés par divers groupes de parties prenantes, notamment le groupe de travail de l'EASPD sur la qualité des services, auquel EPR a également participé, d'autres prestataires de services et des organisations représentant les personnes handicapées.

Leurs commentaires ont permis de formuler un cadre et une liste d'indicateurs destinés à déterminer la bonne qualité des services. Le rapport souligne que le cadre et les indicateurs n'ont pas été conçus pour servir de liste de contrôle mais, plus généralement, d'outil de sensibilisation et de prise de conscience de la qualité parmi les prestataires de services. Il convient de noter que les auteurs présentent leur travail comme une première étape ; le cadre et les indicateurs proposés doivent être testés et éprouvés et faire l'objet d'efforts de développement supplémentaires (voir plus loin pour plus d'informations).

## Principales conclusions et recommandations.

L'étude a choisi la qualité de vie comme point de départ conceptuel, ce qui donne une orientation claire en ce qui concerne le processus, la production et le résultat des services destinés aux personnes handicapées. La qualité est alors liée à l'impact des services sur la situation de vie et le bien-être des personnes desservies.

La première partie du rapport rassemble les résultats d'une analyse documentaire sur les services de qualité, les systèmes d'assurance qualité et les dispositions légales visant à améliorer la qualité des services. Certaines dispositions prévoient des règles spécifiques et un système d'autorisation par lequel seuls les prestataires de services contrôlés ont accès au financement public. Dans d'autres pays, les dispositions légales visent à assurer une qualité de vie à tous les citoyens, ce qui implique en retour un soutien substantiel aux personnes handicapées afin qu'elles puissent mener une vie "normale" comme tous les autres citoyens.

La deuxième partie du rapport décrit le choix de 20 cadres ou outils utilisés pour développer un nouveau cadre adapté à la fourniture de services aux personnes handicapées, ainsi que les considérations conceptuelles autour de la qualité de vie et de la qualité des services. Dans leur analyse, les auteurs filtrent et rassemblent ce qu'ils considèrent comme les éléments les plus utiles des différents cadres, et concluent sur un catalogue d'indicateurs concernant les résultats des services au niveau de l'individu, les résultats du personnel et de la famille, les pratiques de soutien, et les processus et structures.

Les résultats au niveau de l'individu sont regroupés selon les domaines de la qualité de vie, par exemple l'autodétermination/l'autonomie ou le bien-être matériel, et leurs indicateurs sont regroupés selon qu'ils sont autodéclarés ("ce que nous aimerions que les personnes [nb : les usagers] bénéficiant des services disent") ou objectifs ("ce que nous [nb : le prestataire de services] verrions et entendrions"). Des listes supplémentaires font référence aux résultats pour le personnel et pour les familles. Le deuxième bloc d'indicateurs porte sur les pratiques de soutien ("que verrions-nous ou que diraient les gens du soutien qu'ils reçoivent et de leur personnel"). Ici, les indicateurs sont regroupés sous (1) les attitudes et l'éthique (2) les méthodes de travail et les compétences techniques (3) l'environnement et la planification. Un troisième bloc rassemble les indicateurs relatifs aux processus et aux structures ("Veiller à ce que le personnel ait les compétences et la motivation nécessaires pour mettre en œuvre ces pratiques et garantir la qualité de vie des personnes aidées"), divisés en deux niveaux : le niveau de l'équipe du service/personnel et le niveau de l'organisation.

Les auteurs concluent par une proposition de développement futur d'un cadre de mesure de la qualité des services aux personnes handicapées, à savoir la poursuite des travaux en trois étapes : (a) tester le cadre et les indicateurs (b) développer un ensemble complet d'outils de mesure (c) tester sur le terrain et effectuer des tests cognitifs pour le cadre et l'ensemble des outils associés avec de larges cohortes d'utilisateurs, de membres de la famille, de personnel, de prestataires de services et potentiellement aussi d'autorités publiques chargées de la réglementation, du suivi et du financement des services. La sélection et la description des indicateurs devraient être affinées, les indicateurs difficiles à manipuler éliminés, et les différents groupes de parties prenantes devraient donner des indications sur la manière dont les indicateurs pourraient être adaptés à leurs besoins.

Enfin, il est précisé que l'utilisation du cadre nécessitera la mise en place d'outils de saisie de données, de traduction, de formation et d'assistance technique pour que l'outil devienne utilisable dans le contexte européen.

### **Contenu pertinent pour le projet**

Les auteurs ont réalisé un travail minutieux en extrayant et en triant les éléments de nombreuses publications sur la mesure de la qualité des services destinés aux personnes handicapées. L'approche de la qualité de vie explique également la distinction significative entre les indicateurs subjectifs et objectifs, en d'autres termes, l'attention est portée sur le point de vue de l'utilisateur et sur celui du prestataire de services. Même si la formulation des indicateurs est axée sur cette dernière, les résultats des consultations soulignent à quel point il est essentiel de tenir compte de "l'expérience de l'utilisateur" pour mesurer la qualité.

Les indicateurs eux-mêmes couvrent une variété de domaines de la qualité de vie, ce qui signifie que les utilisateurs, les membres de la famille et les prestataires de services peuvent présenter beaucoup de détails en réponse aux questions posées. Cela montre qu'il est important que les systèmes de gestion et d'assurance de la qualité prennent en compte la mesure de l'impact et des résultats, et qu'ils examinent dans quelle mesure un système intersectoriel peut s'en charger. Il serait également important d'examiner si des outils tels que l'outil QIAT mesurant l'impact sur la qualité de la vie, développé par le projet QOLIVET, peuvent s'intégrer dans les systèmes d'assurance.

Cette liste d'indicateurs semble vraiment utile pour les travaux futurs sur la mesure de la qualité et indique l'importance de la qualité de vie dans le contexte de la mesure et de l'assurance de la qualité. Cependant, aucun des résultats n'a été testé sur des personnes "réelles", et les auteurs présentent également une liste de choses à faire. Ce travail, bien qu'incomplet, avait un objectif particulier, à savoir inspirer et servir de boussole pour un contexte beaucoup plus large d'élaboration des politiques de l'UE, en offrant une orientation sur la manière dont le nouveau travail sur la mesure de la qualité des services pourrait soutenir les efforts en vue d'un cadre européen pour des services sociaux d'excellence pour les personnes handicapées.

Ce qui manque, c'est la preuve du concept et les outils pour l'application pratique, c'est-à-dire la "mécanique" de la mesure, de la catégorisation et de la certification, ainsi que la reconnaissance de la qualité et la possibilité de la reconnaître pour les autres. Le document reste au niveau de l'inspiration et de la suggestion d'étapes ultérieures dans un processus de développement plus long.

## **2. Étude sur la qualité Systèmes de cartographie et tendances - Rapport de synthèse**

### **Bref aperçu de la portée de l'étude**

Ce document est le rapport de synthèse de la première des deux études menées par Policy Impact Lab pour la Plate-forme européenne pour la réadaptation (EPR) sur la promotion de la qualité dans les services sociaux. L'étude avait deux objectifs : (1) Mieux comprendre

les développements actuels et potentiels, les tendances et les besoins du secteur des services sociaux dans le domaine de la qualité, en mettant l'accent sur ceux qui fournissent des services de réadaptation professionnelle (2) Informer la Commission européenne sur les développements et les besoins du secteur afin d'éclairer l'élaboration des politiques. Les principales sources d'information ont été des questionnaires et des entretiens avec des praticiens et des régulateurs de services sociaux dans onze pays, complétés par des articles et des rapports politiques provenant de toute l'Europe. Outre le rapport de synthèse, 11 rapports nationaux fournissent des détails sur la situation nationale de l'offre de services, les cadres réglementaires et l'utilisation de systèmes d'assurance qualité tels que l'ISO, l'EFQM ou l'EQUASS.

Le document poursuit en décrivant les différents contextes nationaux des services sociaux, du secteur des soins, de l'enseignement et de la formation professionnels et de la réadaptation professionnelle. Dans certains pays, l'EFP et les services sociaux sont "deux mondes différents" et trouvent un lien principalement par l'intermédiaire de l'utilisateur du service s'il accède aux services des deux secteurs. Quel que soit le secteur, les prestataires de services se sentent poussés par les régulateurs, les utilisateurs et la situation économique générale du pays à développer des services avec des ressources limitées, tout en essayant de répondre aux demandes croissantes des utilisateurs pour des services plus nombreux et de meilleure qualité. Il apparaît que les réglementations, les certifications ou les systèmes de contrôle, le financement et la concurrence pour les contrats, ainsi qu'une situation de marché diversifiée avec des prestataires de services publics, privés commerciaux et privés à but non lucratif, peuvent être différents d'un pays à l'autre - mais parfois similaires en ce qui concerne la lutte pour trouver l'équilibre entre le coût, la conformité aux règles et la qualité aux yeux de l'utilisateur du service.

Le rapport présente d'autres points de vue, tels que les préoccupations relatives à la commercialisation des services sociaux, la satisfaction ou le scepticisme à l'égard des systèmes d'assurance qualité existants, l'importance des critères de qualité "souples" ou les limites des systèmes de certification obligatoires (étatiques) par rapport aux systèmes volontaires, plus détaillés et plus favorables au secteur.

### **Principales conclusions et recommandations**

Les résultats de cette étude sont intéressants pour plusieurs raisons : (1) Des personnes interrogées dans onze pays européens ont contribué à la collecte des données (2) Les observations se réfèrent au secteur social au sens large, même au soutien familial ou aux services de santé, et soulignent certains développements qui ne sont peut-être pas spécifiques à l'EFP ou à la réadaptation professionnelle, par exemple la désinstitutionnalisation ou le concept de centrage sur la personne (3) Les personnes interrogées couvrent différents rôles institutionnels, y compris le régulateur des services, le fournisseur de services, le gestionnaire de la qualité, etc. (4) Les rapports nationaux contiennent des informations sur la connaissance ou la popularité des normes ISO, EFQM ou EQUASS, soulèvent des questions sur le soutien des régulateurs à un système particulier, sur la mesure dans laquelle il pourrait affecter la concurrence ou sur l'attrait des systèmes d'accréditation locaux, par exemple la "certification des réponses sociales" portugaise qui s'appuie sur les normes ISO 9001 et EFQM.

One national report describes obligatory certifications as “somewhat narrow” while service providers opt for voluntary certifications “in order to develop their management processes, achieve credibility, as an impetus for internal reorganization and for better engagement of relevant stakeholders in the design of services and their provision.” Could it be some regulators aim at minimum quality standards while some service providers think of excellence in services? This and reasons for opting for voluntary standards are important for those standards to consider.

Un rapport national décrit les certifications obligatoires comme "quelque peu étroites" alors que les prestataires de services optent pour des certifications volontaires "afin de développer leurs processus de gestion, d'atteindre la crédibilité, d'inciter à la réorganisation interne et à un meilleur engagement des parties prenantes concernées dans la conception des services et leur fourniture". Se pourrait-il que certains régulateurs visent des normes de qualité minimales alors que certains prestataires de services pensent à l'excellence des services ? Cette question et les raisons pour lesquelles ils optent pour des normes volontaires sont importantes à prendre en compte pour ces normes.

Un autre pays est accablé par l'administration et la surréglementation, bien qu'il évolue lentement vers la désinstitutionnalisation et une approche de la prestation de services fondée sur les droits. Dans un autre pays, doté d'un système de gouvernement fédéral, tous les États considèrent la qualité comme un principe directeur dans de nombreux sous-secteurs, mais chaque État a une compréhension différente de ce qu'est la qualité. La législation nationale ne prévoit pas non plus de certification mais des systèmes d'accréditation pour les prestataires de services, qui, par exemple pour les soins résidentiels, exigent un rapport mensuel sur la qualité à l'autorité locale. Apparemment, si les prestataires de services ne se conforment pas aux exigences fixées, ils courent un risque réel de perdre rapidement leur licence.

Il se peut également que les prestataires de services se voient proposer des systèmes de certification en abondance et que l'intérêt se porte donc sur les systèmes connus des régulateurs et des bailleurs de fonds locaux. Un pays s'appuie sur une "Stratégie nationale pour l'amélioration de la qualité dans les services sociaux et de santé" vieille de vingt ans, accompagnée de mises à jour annuelles régulières du gouvernement sur "la qualité et la sécurité pour les patients". La stratégie, qui est apparemment plus un guide, présente six critères de base : Efficacité, Sécurité et sûreté, Implication des usagers et leur influence, Coordination et continuité, Utilisation adéquate des ressources, et Accessibilité et distribution équitable. Dans le domaine de la réadaptation professionnelle, les certifications ne sont pas obligatoires, sauf dans deux sous-secteurs. En revanche, les normes et exigences de qualité sont souvent formulées de manière très détaillée dans les cahiers des charges des appels d'offres publics. Ici, et l'on peut supposer que c'est le cas dans davantage de domaines du secteur social, l'attention est moins portée sur la certification que sur le fonctionnement du système de qualité interne mis en place par l'organisation prestataire de services.

### **Contenu pertinent pour le projet**

Cette étude offre un aperçu précieux des différents "marchés" nationaux de l'assurance qualité dans onze pays, ainsi que des différentes positions de marché de l'ISO, de l'EFQM et de l'EQUASS dans le secteur de la réadaptation professionnelle et/ou des services sociaux.



Les structures gouvernementales (centrales, fédérales, nationales/locales), les dispositions réglementaires (accréditation et licence obligatoires, certification externe ou sectorielle, suivi et contrôle) et les types d'organisations prestataires de services (publiques, privées, commerciales, à but non lucratif) influencent la manière dont les parties prenantes et les acteurs se situent par rapport aux systèmes de qualité. La situation économique semble avoir un impact sur certains aspects, mais les prestataires de services sont partout poussés à offrir des services plus nombreux et de meilleure qualité.

Mais que signifie réellement la qualité ? Un rapport national souligne qu'en fonction de la région et du secteur, l'indicateur de qualité des services peut varier considérablement. Les prestataires de services hésitent à se doter d'un nouvel outil pour certifier la qualité de leur travail, car les autorités locales pourraient avoir d'autres idées. Il est donc important que les systèmes comprennent les attentes au niveau local, régional et national. Un rapport national décrit la lenteur de l'évolution vers une approche des services fondée sur les droits et souligne l'influence croissante des utilisateurs de services qui défendent activement leurs droits. D'autres rapports soulignent la pression constante exercée pour réduire les coûts et accroître l'efficacité. Les mêmes rapports mentionnent que les prestataires de services adoptent des systèmes d'assurance qualité facultatifs dans le but d'améliorer leur travail et leurs structures au-delà des exigences de base imposées par l'État.

L'étude montre qu'il existe différentes manières d'établir la relation triangulaire entre l'utilisateur, le prestataire de services et le régulateur/financeur de services, et comment les variations déterminent la définition, la mesure et l'amélioration de la qualité des services. Au-delà de la configuration, des modèles et des outils disponibles, il existe différentes situations de marché à travers l'Europe pour les systèmes d'assurance qualité, et des raisons pour lesquelles ils pourraient ne pas réussir dans certains endroits.

### **3. Des services de qualité pour l'inclusion sociale : Cartographie des réglementations, exigences et tendances en matière de qualité dans le domaine de la réadaptation professionnelle des personnes handicapées**

#### **Première partie : bref aperçu du champ d'application de chaque étude.**

Policy Impact Lab a réalisé une cartographie pour la deuxième des deux études commandées par la Plateforme européenne pour la réadaptation (EPR) sur la promotion de la qualité des services, en mettant l'accent sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées. L'étude avait deux objectifs : 1. Mieux comprendre les réglementations obligatoires et volontaires, les exigences et les tendances actuelles en matière de réadaptation professionnelle des personnes handicapées dans les différents pays européens. 2. Informer les parties prenantes et les décideurs politiques concernés sur les lacunes et les besoins actuels en matière de normes de qualité pour la réadaptation professionnelle.

Les principales sources d'information ont été des recherches documentaires sur des rapports de praticiens et de politiques, la législation nationale, des articles universitaires et des entretiens avec des prestataires de services et des régulateurs de services dans les pays couverts par l'étude. Le rapport présente une introduction à la gouvernance et à

l'organisation de la réadaptation professionnelle, aux réglementations et aux tendances en matière de qualité, ainsi qu'au rôle des systèmes de qualité volontaires dans le secteur. Il se poursuit par des études de cas pour sept pays de l'UE et le Royaume-Uni et se termine par des recommandations concernant principalement l'utilisation de l'EQUASS de l'EPR dans le domaine de la réadaptation professionnelle.

### **Principales conclusions et recommandations.**

La recherche documentaire révèle que dans la plupart des pays couverts par cette étude, la réadaptation professionnelle est régie et organisée par plusieurs autorités, institutions, assurances et employeurs. La prestation de services est réglementée différemment d'un pays à l'autre, mais souvent avec des règles de portée plus large sur l'emploi, le handicap ou la réadaptation en général. Des normes de qualité des services sont introduites dans plusieurs pays pour le secteur social, mais pas nécessairement pour la réadaptation professionnelle.

D'un point de vue européen, les pays semblent avoir des approches différentes quant à l'appartenance de la réadaptation professionnelle à la politique sociale et de l'emploi, aux cadres de formation et d'enseignement professionnels, à la réadaptation générale ou médicale. En outre, le fait que les services de réadaptation professionnelle soient proposés par un grand nombre de prestataires de services similaires, différents ou par quelques grands prestataires de services dominant un marché national fait une différence. Des différences peuvent également apparaître si le financement est proposé au niveau national, régional ou local, ou s'il dépend de la durée d'existence d'un cadre juridique national.

Les certificats de qualité sont rarement obligatoires ; il semble plus courant de formuler des exigences de qualité dans les contrats de service entre le bailleur de fonds et le prestataire de services, y compris des détails sur les qualifications et les niveaux de formation du personnel. Les entretiens avec les utilisateurs des services sur la satisfaction du placement semblent devenir un outil important pour déterminer la qualité des services. Et si les employeurs ou les assureurs participent au financement, il est probable que les services seront rémunérés en fonction des performances. Les personnes interrogées ont également fait état de difficultés, bien que différentes d'un pays à l'autre : manque d'investissement dans le secteur, manque d'ambition en matière de qualité de la part des autorités ou d'un prestataire de services qui monopolise le marché, formation insuffisante du personnel ou bureaucratie trop lourde. Les opinions sur l'adéquation des réglementations en matière de qualité varient donc d'un pays à l'autre et, par conséquent, l'intérêt pour les systèmes d'assurance qualité varie également d'un pays à l'autre.

L'étude présente ensuite une vue d'ensemble de l'utilisation de normes de qualité volontaires, de systèmes ou de principes directeurs par les prestataires de services de réadaptation professionnelle dans les huit pays, notamment EQF, EQAVET, ISO, EFQM, EQUASS, CDMP (Certified Disability Management Professionals) et EPSR (European Pillar of Social Rights). Ce qu'ils ont en commun, c'est que dans la plupart des pays couverts par cette étude, ils ne sont pas utilisés et que dans de nombreuses organisations, ils ne sont pas connus. L'étude recommande donc la sensibilisation et la publicité pour travailler sur la qualité des services de réadaptation professionnelle.

### **Contenu pertinent pour le projet**



L'étude comparative et les études de cas nationales donnent un aperçu intéressant de la pratique de l'amélioration de la qualité dans la réadaptation professionnelle, par exemple les différences entre les pays en ce qui concerne les réglementations et les marchés, et les praticiens en ce qui concerne la connaissance des systèmes et la motivation/le besoin de travailler sur la qualité dans le développement des services. À première vue, il semble que la qualité ne soit pas une priorité dans certains endroits ; elle peut ou non être un sujet pour les régulateurs et les bailleurs de fonds, avec une tendance à imposer des exigences pour le secteur social au sens large, le secteur de l'aide à l'emploi ou le handicap, moins adaptées aux services de réadaptation professionnelle.

Si l'on examine de plus près les pratiques en matière de réadaptation professionnelle, une étude de cas nationale, où la réadaptation professionnelle est financée par les assureurs ou l'employeur, partage les "dimensions clés de la qualité" qui illustrent que la qualité peut être un élément central de la conception des services, bien qu'elle soit comprise de différentes manières. Dans ce cas, elle est décrite comme "basée sur les procédures", avec une attention particulière au rythme de travail, aux processus organisationnels et au respect des procédures. Si le processus et les procédures permettent d'obtenir un nombre élevé de réinsertions réussies de salariés, on considère qu'il s'agit d'une qualité élevée et d'une raison de faire appel à nouveau au prestataire de services. Par conséquent, l'impact peut être important pour un système de qualité. Le coût joue un rôle important, même s'il ne faut pas nécessairement privilégier les solutions bon marché si elles ne permettent pas d'obtenir un bon retour sur investissement. Les employeurs recherchent plutôt la rentabilité, ce qui, à long terme, pourrait donner la préférence aux grands prestataires de services capables d'investir, par exemple, dans la formation et la rémunération d'un personnel qualifié, face à un plus grand nombre de patients à servir. Cela montre que si un système de qualité peut soutenir la rentabilité, il s'agit d'une valeur ajoutée.

Plusieurs études de cas font état d'une influence limitée ou inexistante des principes et systèmes européens sur le marché national. Le pilier européen des droits sociaux (EPSR) n'est pas bien connu des régulateurs et des prestataires de services et n'est pas considéré comme une valeur ajoutée lorsque les lignes directrices nationales promeuvent les mêmes principes. La norme ISO semble relativement bien connue sur les marchés nationaux où la normalisation internationale est utilisée par le secteur des services sociaux ou de l'aide sociale. Lorsque la réadaptation professionnelle est étroitement liée à la réadaptation médicale, les normes de qualité peuvent être élevées mais se référer à des aspects différents de ceux couverts, par exemple, par l'EFQM ou l'EQUASS.

L'étude fournit une série d'informations sur le rôle des systèmes d'assurance qualité obligatoires et volontaires dans le contexte national de huit pays - qui semblent avoir huit approches différentes de l'organisation de la réadaptation professionnelle. Les études de cas nationales expliquent également pourquoi le CEC, l'ISO, l'EFQM ou l'EQUASS pourraient ne pas être adoptés par les régulateurs ou les prestataires de services. Les résultats et les conclusions semblent très pertinents pour le projet. Il serait utile qu'un système de qualité s'attaque également au problème du manque de formation du personnel, en proposant éventuellement des formations abordables, en veillant à ce que le système soit peu bureaucratique, et en explorant les facteurs de réussite pour que les systèmes de qualité soient abordables et réalisables dans différents secteurs et/ou organisations. Quel niveau d'investissement, quel degré de sensibilisation, de formation et de soutien du personnel,

quelle quantité d'administration sont nécessaires pour qu'un système d'assurance qualité profite aux utilisateurs, aux services et à l'organisation ?

## C. THE REHAB GROUP

SELECTED STUDIES	DATE
1. Améliorer la qualité, ESN	2022
2. Auto-évaluation pour l'amélioration	2019

### 1. Améliorer la qualité

#### Bref aperçu du champ d'application de l'étude

Ce document est le rapport d'un groupe de travail sur l'assurance qualité des services sociaux du Réseau social européen qui s'est penché sur l'assurance qualité des services sociaux en Europe. Les membres du groupe de travail proviennent d'un certain nombre d'organisations de 12 pays européens travaillant dans des organisations mettant en œuvre des initiatives de qualité, des organisations de recherche et des prestataires de services sociaux. L'objectif du groupe de travail est d'identifier les bonnes pratiques en matière d'assurance qualité dans les services sociaux.

#### Principales conclusions ou recommandations

ESN estime qu'il y a trois parties prenantes clés dans ce qu'il appelle le "Triologue sur la qualité" : les personnes qui utilisent les services, les organismes publics et les prestataires de services.

Sur la base des recherches et des consultations menées par le groupe de travail, ce dernier a identifié 10 tendances clés qui influencent l'assurance qualité dans les services sociaux à travers l'Europe :

1. Changement d'orientation de la mesure de la qualité basée sur les intrants à celle basée sur les extrants
2. Une plus grande attention portée aux soins centrés sur la personne
3. Le passage des services institutionnels aux services à domicile, familiaux et communautaires
4. Le rôle croissant des normes de qualité et des agences d'amélioration
5. Le passage d'une culture de suivi de la qualité à une culture d'amélioration continue
6. L'auto-évaluation dans le cadre de l'amélioration continue
7. La certification externe de la qualité
8. Intégration des soins de santé et des services sociaux
9. Marchés publics et qualité des services sociaux
10. budgets personnels

Pour chaque domaine, le document présente des exemples pour une série d'Etats membres.

En 2010, l'UE a produit un cadre de qualité pour les services sociaux, dont l'objectif était de créer des points communs entre les systèmes des différents États membres, mais qui est resté inconnu.

Outre l'identification des tendances ayant un impact sur l'assurance qualité, le groupe de l'ESN a commencé à discuter des principes clés qui devraient sous-tendre un nouveau cadre européen d'assurance qualité. Ces principes s'appuient sur les normes européennes et nationales existantes :

- Fondés sur les droits de l'homme
- Sûr
- Orientés vers les résultats
- Centré sur la personne
- le respect
- Partenariat et confiance
- Choix
- Autonomisation
- Facilité d'accès
- Basé sur la communauté
- Transparent
- Intégré et complet
- Responsabilité
- Doté de ressources et de fonds suffisants
- Soutien au personnel

### **Contenu pertinent pour le projet ou les quatre systèmes de qualité.**

Le contenu est très pertinent pour les objectifs de ce projet car il identifie les tendances en matière de qualité et d'assurance et suggère des principes d'assurance qualité dans les services sociaux en Europe pour l'avenir, ce qui sera pertinent pour la brochure produite par ce groupe.

## **2. Auto-évaluation pour l'amélioration, Care Inspectorate Scotland, 2019**

### **Bref aperçu du champ d'application de l'étude.**

Ce document est un guide et non une étude. Il a été élaboré par l'Inspection écossaise des soins. L'Inspection est d'avis que l'auto-évaluation est essentielle à l'amélioration de la qualité des services de soins. Ce guide a pour but de fournir un cadre permettant aux services de soins de réaliser une auto-évaluation efficace.

### **Principales conclusions ou recommandations.**

L'auto-évaluation est essentielle à la fourniture de services de qualité et permet aux prestataires de services d'examiner ce qu'ils font et d'identifier les domaines à améliorer. Elle permet aux prestataires de prendre des décisions en connaissance de cause et, en fin de compte, d'améliorer la qualité de vie des utilisateurs des services. Lorsqu'elle est réalisée

correctement, l'auto-évaluation se concentre sur les résultats pour les personnes qui utilisent le service.

L'auto-évaluation doit se concentrer sur trois questions clés :

- Où en sommes-nous ?
- Comment le savons-nous ? Cela devrait provenir d'informations sur le processus, mais aussi de la consultation.
- Que prévoyons-nous de faire ensuite ? Quelles sont les priorités et quel est le plan ?

Le document fournit également des conseils sur la manière d'inclure les personnes qui utilisent les services et d'éliminer les obstacles à la réalisation des objectifs.

### **Contenu pertinent pour le projet**

Ce document d'orientation est pertinent pour ce projet car il fournit des informations utiles à inclure dans la brochure, en particulier en ce qui concerne la consultation.

## **D. AJA EUROPE**

<b>SELECTED STUDIES</b>	<b>DATE</b>
1. ÉTUDIANTS HANDICAPÉS ET SLD DANS LES UNIVERSITÉS ITALIENNES	2017-2022
2. AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INCLUSION SCOLAIRE	2021

### **1. Étudiants handicapés et SLD dans les universités italiennes**

#### **Bref aperçu de la portée de l'étude**

Il s'agit d'une série d'études concernant les étudiants handicapés et les troubles spécifiques de l'apprentissage dans les universités italiennes, à partir de l'enquête de 2017 développée par CENSIS - Center for Social Investment Studies jusqu'à l'enquête de 2022 développée par ANVUR - Italian National Agency for the Evaluation of Universities and Research Institutes (Agence nationale italienne pour l'évaluation des universités et des instituts de recherche).

#### **Principales conclusions et recommandations**

L'enquête 2022 de l'ANVUR a impliqué 90 universités publiques, privées et télématiques sur un total de 98. En conséquence, les résultats (année de référence 2019-2020) :

- 36 816 étudiants handicapés ou souffrant de troubles spécifiques du langage sont inscrits aux cours proposés par les universités italiennes, soit 2 % du nombre total d'étudiants ;
- 71 % sont inscrits à des cours de trois ans, 15 % à des cours de maîtrise et 11,6 % à des cours de maîtrise à cycle unique. Parmi ceux qui poursuivent des cours de troisième cycle, 94 sont inscrits au doctorat ;
- la plupart d'entre eux sont inscrits dans des cours du domaine social (35,4 %) et du domaine scientifique (30,1 %), suivis par ceux du domaine des sciences humaines (22,9 %) et du domaine de la santé (10 %) ;
- les 11 385 nouveaux étudiants inscrits ont également suivi en grande partie les traces de ceux qui les ont précédés dans le choix des cours universitaires.

Mais c'est parmi les nouveaux étudiants inscrits que les signes du changement le plus important apparaissent : les étudiants atteints de troubles spécifiques du langage dépassent désormais les étudiants handicapés. Les étudiants atteints de troubles spécifiques du langage représentent 60 % des inscrits dans les cours de trois ans et 51 % dans les cours de cinq ans.

Outre les statistiques susmentionnées, il est vraiment utile de prendre en compte les résultats de l'enquête CENSIS de 2017, qui a identifié les éléments clés suivants pour l'amélioration :

#### Critiques identifiées par les étudiants (PWD et SLD)

- - La bureaucratie
- - Barrières architecturales [et culturelles
- - Pénurie de personnel spécialisé
- - Mobilité (vers le lieu de travail)
- - Accès au matériel
- - Soutien administratif
- - Conseil/tutorat (initial, en cours et à des fins de placement)

#### Critiques identifiées par les opérateurs

- ✓ Juridique - formation à l'interprétation et à l'application de la législation sur le handicap et les troubles spécifiques de l'apprentissage dans les domaines universitaire et non universitaire.
- ✓ Relationnel - acquisition de techniques pour gérer la relation avec l'utilisateur en fonction des différentes conditions personnelles de handicap (audition, vision ou autisme). Intérêt particulier pour la gestion des relations et des urgences avec les personnes en situation de fragilité mentale ou souffrant de pathologies psychiatriques.
- ✓ Technologique - formation à l'utilisation d'appareils et de technologies d'assistance, en fonction des différentes conditions de handicap. [Cette question a été renforcée par l'urgence COVID].

#### Raisons de choisir une université spécifique (%)

- Pour les études que j'ai décidé d'entreprendre 74,2
- Parce que c'est celui qui est le plus facilement accessible depuis mon lieu de résidence 34,9

- Pour son prestige 26,1
- Parce qu'elle offre des services qui ne sont pas proposés par d'autres universités 18,1

Les universités italiennes ont quelques exigences pour assurer la qualité des services, mais elles sont vraiment génériques. En conséquence, la directive de 2014 publiée par la Conférence nationale des universités (CNUDD) stipule que "l'assurance de la qualité des services est un processus transversal qui concerne toutes les structures universitaires et qui est particulièrement important lorsqu'il s'agit de services destinés aux étudiants handicapés ou aux personnes souffrant de troubles spécifiques du langage. De ce point de vue, [les universités] doivent contrôler en permanence l'efficacité des services offerts, à travers des mécanismes de détection qui incluent des entretiens périodiques individuels ou de groupe et la collecte de données, mais aussi à travers l'administration de questionnaires ad hoc, destinés à la fois aux étudiants qui utilisent les services et aux différents acteurs impliqués dans la prestation des services eux-mêmes (tuteurs, enseignants, autres étudiants, etc.)."

En fait, ce qui est clairement exigé par la ligne directrice, c'est d'identifier les personnes ayant des responsabilités spécifiques pour s'assurer que les besoins des étudiants handicapés et des étudiants souffrant de troubles spécifiques du langage sont satisfaits. En outre, les points critiques, identifiés à l'origine par les étudiants et les opérateurs, sont devenus des indicateurs clés de performance qui font l'objet d'un suivi constant et d'un rapport centralisé à des fins d'analyse comparative.

### **Un contenu pertinent pour le projet**

Les études susmentionnées suggèrent une approche efficace pour l'amélioration des services :

- Commencez par identifier les besoins, les attentes et les exigences des parties intéressées ;
- Créer un ensemble d'indicateurs de performance communs et d'objectifs spécifiques ;
- Attribuer les ressources ;
- Définir les responsabilités, au sein du prestataire, pour l'obtention des résultats souhaités ;
- Contrôler les progrès réalisés ;
- Partager les informations entre les prestataires ;
- Améliorer.

## **2. Améliorer la qualité de l'inclusion scolaire**

### **Bref aperçu de la portée de l'étude**

L'étude a été élaborée par le groupe de travail 7 "Éducation" de l'Observatoire national sur la condition des personnes handicapées, à l'occasion de plusieurs réunions avec les parties intéressées à tous les niveaux et en examinant les statistiques disponibles sur le sujet. <https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/media/1399/lavori-del-gdl-7-25-novembre-2021.pdf>. Il se réfère au scénario italien.

## Principales conclusions et recommandations.

Principales conclusions et recommandations.

Les principales critiques découlant des données ont été analysées par le groupe de travail.

5 actions pour améliorer l'inclusion ont été identifiées :

1 : Améliorer la qualité de l'inclusion scolaire et de l'éducation des élèves et des étudiants handicapés en renforçant les compétences du personnel scolaire, avec des interventions de nature pédagogique et didactique sur la formation initiale et continue des enseignants;

2 : lutter contre l'exclusion et l'abandon scolaire précoce en garantissant la continuité didactique, en réglementant le service éducatif (à la maison, à l'école, à l'hôpital) assuré par les enseignants, en promouvant la centralité du sport dans le parcours de formation des élèves, garçons et filles, et l'accès à l'enseignement universitaire ou tertiaire ;

3 : intégrer le plan d'apprentissage personnalisé dans le projet de vie plus large de l'élève handicapé, en impliquant les familles de manière structurée et substantielle, afin d'améliorer l'efficacité du cours de formation en utilisant au mieux les ressources disponibles ;

4 : Identifier des indicateurs pour la qualité de l'inclusion, y compris les résultats du programme scolaire en termes d'inclusion sociale et de main-d'œuvre, pour la qualité de la formation du personnel scolaire, pour le suivi des dépenses sociales des municipalités et des régions, ainsi que les outils pour l'implication des étudiants et/ou de leurs familles. En Italie, un rapport d'auto-évaluation des écoles, couvrant plusieurs indicateurs, est déjà en place, mais il n'aborde pas spécifiquement les indicateurs d'inclusion <https://snv.pubblica.istruzione.it/snv-portale-web/>. De nouveaux critères pour les indicateurs d'inclusion ont été identifiés par l'entité ad hoc <https://www.orizzontescuola.it/sostegno-valutazione-qualita-inclusione-ruolo-invalsi-losservatorio-compiti-e-composizione/>.

5 : adapter les bâtiments et complexes scolaires à la législation en vigueur, supprimer les barrières architecturales et garantir des aménagements raisonnables.

### Contenu pertinent pour le projet

L'idée de promouvoir un projet individuel à long terme et d'améliorer les compétences des enseignants (généralistes et spécialisés) en matière d'apprentissage inclusif est pertinente pour le projet. Le scénario italien ne prévoit pas d'exigences spécifiques pour un système d'assurance qualité. L'efficacité des services repose principalement sur :

1. les compétences et l'engagement individuels
2. la méthode plus que le système : l'apprentissage inclusif.

En ce qui concerne le point 1, il pourrait être utile d'analyser les études réalisées par l'Agence européenne pour les besoins spéciaux et l'éducation inclusive sur l'apprentissage professionnel des enseignants pour l'inclusion <https://www.european-agency.org/activities/TPL41> . Une idée découlant du projet susmentionné pourrait être de développer un système de certification pour les "enseignants de l'inclusion" ou les "gestionnaires de handicap".

En ce qui concerne le point 2, il pourrait être utile d'analyser les études réalisées par l'Agence européenne pour les besoins spéciaux et l'éducation inclusive sur l'apprentissage inclusif et l'évaluation inclusive <https://www.european-agency.org/>.

À partir de plusieurs études, il semble qu'un nouveau couple soit né : qualité + égalité. Il pourrait se transformer en un nouveau point de départ conceptuel... "equalilife".



## 4. SWOT ANALYSYS

### A. EFQM SWOT ANALYSIS

Réalisé par l'ISEM.

En guise d'introduction, il est important de mentionner que, pour la description des lignes suivantes, les documents indiqués ci-dessous ont été utilisés pour cartographier l'état de l'art, et qu'ils font également partie d'une liste de documents du projet QUASAR, mettant en évidence l'étude de cas de la Fondation INTRAS comme exemple de bonne pratique dans le cas de l'EFQM.

NAME	DATE	LINK TO
1. EFQM MODEL BROCHURE	2021	<a href="https://efqm.org/">https://efqm.org/</a>
2. Anuario 2022 CEG	2022	<a href="https://anuarioceg.clubexcelencia.org/">https://anuarioceg.clubexcelencia.org/</a>
3. Claves para la evaluación de Entidades del Tercer Sector con el Modelo EFQM 2020	2020	<a href="https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/documentacion-webinar-club-evaluadores-claves-para-la">https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/documentacion-webinar-club-evaluadores-claves-para-la</a>
4. Results in clients EFQM 2018	2018	<a href="https://www.intras.es/">https://www.intras.es/</a>

Le modèle EFQM est le cadre de gestion le plus reconnu et le plus largement utilisé au monde. Il aide les organisations à aborder la transformation du point de vue de la gestion, à réussir et à améliorer considérablement leurs performances. Il s'agit donc d'un outil pertinent et vital pour la gestion d'une organisation qui souhaite un avenir durable à long terme. Sa structure repose sur la logique simple suivante :



## Direction

- Critère 1 : objectif, vision et stratégie
- Critère 2 : Culture organisationnelle et leadership

## Exécution

- Critère 3 : Engagement des parties prenantes
- Critère 4 : Création de valeur durable
- Critère 5 : stimuler la performance et la transformation

## Résultats

- Critère 6 : Perceptions des parties prenantes
- Critère 7 : performances stratégiques et opérationnelles

Il s'agit donc d'un modèle utile pour aborder la transformation et améliorer les performances de tous les types d'organisations, tant publiques que privées, des écoles et universités aux hôpitaux et fondations. Les labels EFQM sont donc utiles à toutes les organisations, et c'est pourquoi des organisations de toutes tailles ont opté pour ce modèle.

Les données internationales sur le modèle EFQM montrent que cette reconnaissance est présente dans plus de 45 pays à travers le monde, l'Espagne étant le pays qui compte le plus grand nombre de certificats EFQM en vigueur : 359 au total, selon les données fournies par le Club Excelencia en Gestión dans son annuaire 2022. Ces chiffres augmentent chaque année et montrent l'intérêt croissant des entités espagnoles pour une gestion excellente, innovante et durable. Madrid est la région qui compte le plus grand nombre de certificats EFQM (120 sceaux), suivie des îles Canaries (58 certificats), de l'Andalousie (38 certificats) et enfin, avec le même nombre de sceaux, de Castilla y León et de la Catalogne (28).

Comme mentionné ci-dessus, il s'agit d'un modèle qui peut être adapté à tout type de secteur tel que l'éducation, la santé, l'industrie, les services, les administrations publiques, etc.

En ce sens, il convient de souligner que les entités du troisième secteur sont celles qui ont le plus mis en œuvre ce système, car malgré la variété de ces types d'entités, elles sont toutes soucieuses de montrer leur transparence et d'améliorer leur professionnalisme, dans le but ultime d'être plus efficaces et de travailler de manière plus systématique afin de fournir un meilleur service à la société. Dans ce domaine, cet essai présente une bonne pratique réalisée par la Fondation INTRAS, une organisation à but non lucratif créée en 1994 qui, avec une équipe de près de 600 professionnels à l'heure actuelle selon les données recueillies par le rapport 2022 de l'entité, accompagne les personnes souffrant de problèmes de santé mentale dans la récupération de leurs projets de vie et qui a obtenu en 2019 le CERTIFICAT EFQM +400. Cette organisation a opté pour le modèle EFQM plutôt que pour la norme ISO parce qu'il s'agit d'un modèle que les ONG peuvent adapter à leurs caractéristiques distinctives et parce que, en particulier, ce modèle accorde une importance décisive aux résultats dans la société, c'est-à-dire aux clients (les personnes souffrant de problèmes de santé mentale), tant dans la définition que dans la gestion et la planification des services.

Actuellement, l'EFQM utilise les principes directeurs et les sept critères mentionnés ci-dessus pour se concentrer sur un thème spécifique, comme les ODD, l'innovation, l'économie circulaire ou un secteur spécifique, par exemple l'éducation.

Le secteur de l'éducation est l'un des principaux domaines qui cherchent à s'améliorer en permanence grâce au modèle EFQM. Il estime que le fait de disposer d'un certificat attestant de l'excellence, de l'innovation et de la durabilité de sa gestion est un facteur différentiel et essentiel de sa réussite. C'est pourquoi il s'agit du modèle de gestion de l'excellence le plus utilisé. En fait, il est de plus en plus utilisé car les critères d'excellence impliquent tous les niveaux du centre et permettent d'atteindre une vision commune des buts et objectifs partagés. Il est important de mentionner qu'il existe le modèle éducatif EFQM-Hamdan qui fonctionne de manière simple : il utilise les mêmes principes que le modèle EFQM et les adapte spécifiquement à l'amélioration des établissements d'enseignement. L'utilisation de ce modèle permet d'analyser le contexte scolaire (l'école ne doit pas être perçue de manière linéaire, mécanique et prévisible, mais plutôt comme un système adaptatif complexe composé d'éléments et d'individus interdépendants opérant dans un monde vivant et dynamique) tout en reconnaissant la nécessité d'une approche systémique et organisée. C'est pourquoi l'utilisation du modèle EFQM comme cadre de gestion dans le secteur de l'éducation nous permet de comprendre la réalité de l'école par le biais de l'auto-évaluation et de développer des plans et des stratégies d'amélioration. Cette démarche, ainsi que l'implication de toutes les personnes de l'organisation dans le processus d'auto-évaluation et de prise de décision, sont considérées comme des facteurs ayant un impact sur l'amélioration de la qualité des services offerts aux élèves, aux familles et aux différents groupes d'intérêt.

L'analyse SWOT est un outil utile pour évaluer les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces d'un système ou d'une organisation particulière. Si on l'applique au système de qualité EFQM (European Foundation for Quality Management) dans l'enseignement professionnel et les services sociaux, l'analyse pourrait se présenter comme suit :

FORCES	FAIBLESSES
<p>1. Un cadre bien établi : Le système de qualité EFQM fournit un cadre bien établi pour l'évaluation et l'amélioration de la qualité de l'enseignement professionnel, de la formation et des services sociaux.</p> <p>2. L'accent sur l'excellence : L'EFQM met l'accent sur une culture de l'excellence, encourageant les organisations à s'efforcer de s'améliorer en permanence et d'atteindre un niveau de performance élevé.</p> <p>3. Engagement des parties prenantes : Le système favorise l'engagement des parties prenantes, en veillant à ce que les besoins et les attentes des étudiants, des formateurs, des utilisateurs de services et</p>	<p>1. Complexité : la mise en œuvre du système de qualité EFQM peut s'avérer difficile pour les organisations en raison de sa complexité et de la nécessité d'une compréhension globale du cadre.</p> <p>2. Intensité des ressources : Le système exige beaucoup de temps, d'efforts et de ressources pour une mise en œuvre et une maintenance réussies, ce qui peut représenter un défi pour les petites organisations disposant de budgets limités. Il demande également beaucoup de temps pour l'auto-évaluation.</p> <p>3. Résistance au changement : Certaines parties prenantes du secteur de l'enseignement professionnel, de la formation et des services sociaux peuvent résister aux changements liés à</p>

des autres parties prenantes concernées soient pris en compte.

4. Partage des meilleures pratiques : L'EFQM fournit une plateforme pour le partage des meilleures pratiques et l'apprentissage auprès d'autres organisations du secteur.

5. Mesure des performances : Le système encourage l'utilisation d'indicateurs de performance et d'outils de mesure pour évaluer l'efficacité et l'efficacité des processus et des résultats.

6. Projets et appels d'offres : L'EFQM donne des points supplémentaires dans les appels d'offres et les différentes subventions.

7. Méthodologie : Elle dispose d'indicateurs très précis pour mesurer la qualité des activités.

8. Globalité : elle est applicable et reconnue pour sa popularité dans de nombreux pays. Dans les études de cas sur EQUASS lues en France et au Portugal, pays voisins de l'Espagne, le modèle EFQM est toujours choisi parce que, par exemple, en France, il est soutenu par le gouvernement.

9. Forte participation des parties prenantes : le principal avantage de ce modèle est qu'il n'est pas basé sur une norme comme d'autres systèmes de gestion de la qualité, mais qu'il repose sur une auto-évaluation impliquant toutes les parties prenantes. Cela permet de mettre en œuvre le modèle sans faire appel à un consultant externe.

la mise en œuvre du système EFQM, ce qui entraîne une résistance et une lenteur d'adoption

4. L'EFQM ne se concentre pas sur la qualité de vie des personnes. Il s'agit plutôt d'une philosophie de la qualité et d'une méthodologie organisationnelle.

5. Coûts économiques : les coûts associés à l'obtention ou au maintien de la certification sont élevés.

6. Manque d'entités accréditées pour l'évaluation : le Club Excelencia en Gestión est la seule entité accréditée en Espagne <https://www.clubexcelencia.org/>

## OPPORTUNITÉS

1. Amélioration de la culture de la qualité : L'EFQM permet d'encourager une culture de la qualité et de l'amélioration continue au sein des organisations, ce qui permet d'améliorer l'enseignement professionnel, la formation et les services sociaux.

2. Collaboration et mise en réseau : Le système facilite la collaboration et la mise en réseau entre les organisations du secteur, ce

## MENACES

1. Systèmes concurrents : D'autres systèmes de gestion de la qualité ou cadres d'accréditation peuvent être disponibles dans le secteur, ce qui peut entraîner une concurrence et une confusion parmi les organisations quant au système à adopter, comme l'émergence de modèles tels qu'EQUASS, qui sont davantage fondés sur la qualité de vie des utilisateurs.

2. Changements dans le paysage réglementaire : L'évolution des réglementations et des politiques dans le secteur de

qui permet l'échange d'idées, de connaissances et de bonnes pratiques.

3. Reconnaissance et accréditation : La mise en œuvre réussie du système de qualité EFQM peut conduire à la reconnaissance et à l'accréditation, ce qui renforce la réputation et la crédibilité des organisations du secteur. Ce système est reconnu dans le monde entier et par les gouvernements régionaux.

4. Mise en œuvre : Vaste expérience des organisations et des professionnels qui évaluent le modèle EFQM.

5. Expérience : Il existe de nombreuses expériences de ce modèle dans toute l'Espagne.

6. Législation : Elle reconnaît les valeurs européennes dans la

- La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

- La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

- La Convention européenne des droits de l'homme.

- La directive 2000/78/CE de l'Union européenne.

- la Charte sociale européenne.

7. Dans le contexte international, l'EFQM reconnaît également

- Le Pacte mondial des Nations unies (2000).

- Les 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies.

l'enseignement professionnel, de la formation et des services sociaux peut obliger les organisations à adapter leurs systèmes de qualité pour répondre à de nouvelles exigences, ce qui peut entraîner des défis et des coûts supplémentaires.

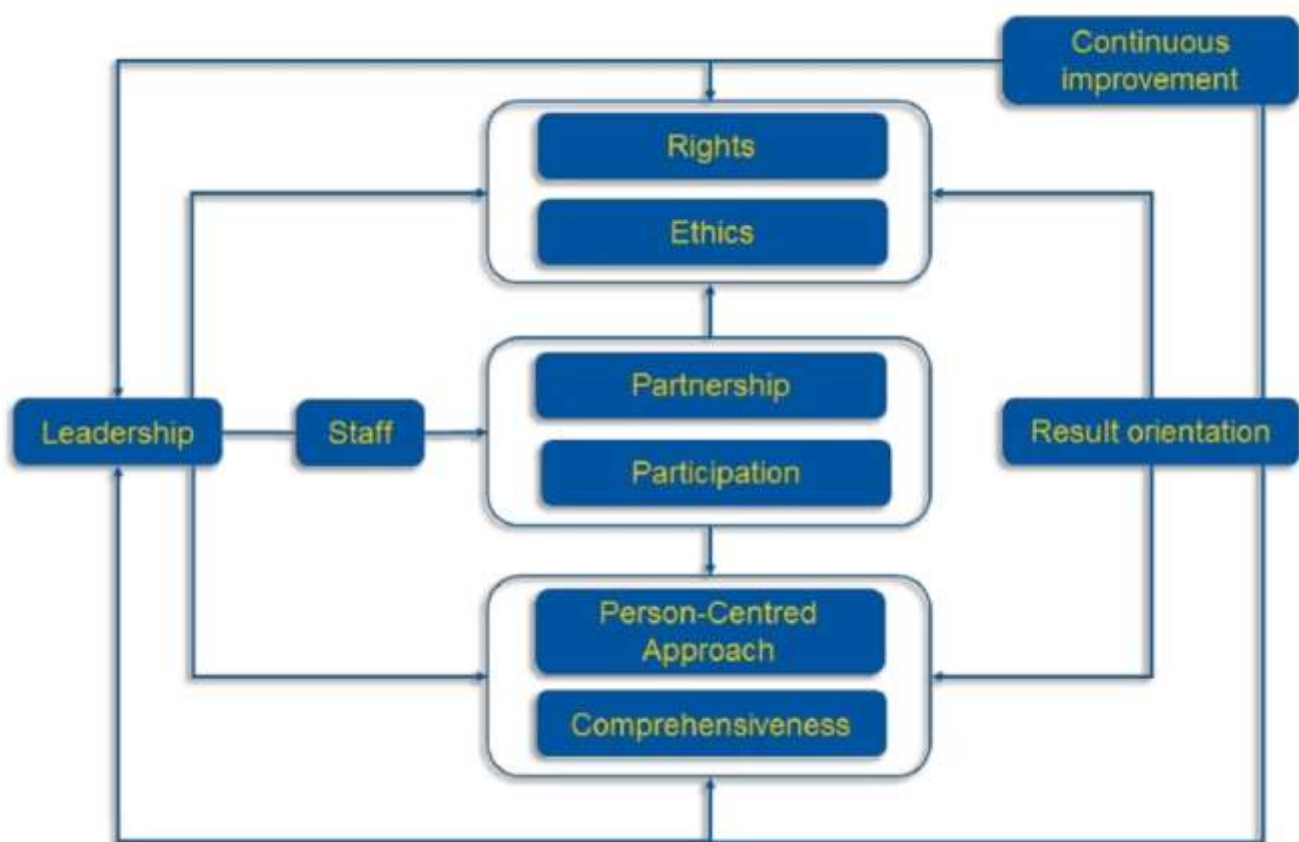
3. Facteurs externes : Les fluctuations économiques, les changements politiques ou les tendances sociales peuvent avoir un impact sur le financement et l'allocation des ressources, ce qui peut affecter la mise en œuvre et la durabilité du système de qualité EFQM.

## B. EQUASS SWOT ANALYSIS

Réalisé par l'EPR

EQUASS est une initiative de la Plate-forme européenne pour la réadaptation (EPR), qui est une association sans but lucratif de droit belge. La mission d'EQUASS est d'améliorer le secteur social en engageant les prestataires de services sociaux dans une démarche d'amélioration, d'apprentissage et de développement continu. EQUASS et son réseau veulent garantir aux usagers des services de haute qualité dans toute l'Europe.

La qualité, selon EQUASS, repose sur 10 principes : Leadership, personnel, droits, éthique, partenariat, participation, approche centrée sur la personne, globalité, orientation vers les résultats, amélioration continue.



EQUASS promeut :

- l'amélioration continue de la qualité, l'apprentissage et le développement des questions relatives à la qualité des services sociaux ;
- la place des usagers et de leurs services sociaux dans la société ;
- l'importance d'une approche de qualité dans la prestation de services sociaux, l'impact positif de bons services et le coût social préjudiciable de services mal gérés.

EQUASS propose également des formations pour les auditeurs et les consultants et organise des séminaires pour les prestataires de services.



EQUASS propose deux programmes complets de reconnaissance allant de l'assurance qualité à l'excellence dans les services sociaux. Ces programmes permettent aux prestataires de services sociaux de s'engager dans un processus d'évaluation externe indépendant par lequel ils assurent la qualité de leurs services aux usagers et aux autres parties prenantes.

Tous les programmes de reconnaissance EQUASS sont basés sur un cadre de qualité (un ensemble de principes de qualité), des critères de qualité et des indicateurs de performance adaptés au secteur social. Un comité international d'attribution supervise le processus de certification.

L'analyse SWOT est un outil utile pour évaluer les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces d'un système ou d'une organisation particulière. Si on l'applique au système de qualité EQUASS (European Quality in Social Services) dans le secteur social et dans le secteur de l'enseignement et de la formation professionnels (EFP), l'analyse pourrait se présenter comme suit :

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spécifique au secteur social ; pertinence évidente pour le secteur social - USP ; droits, éthique, participation</li> <li>- Utilisé par de nombreux services sociaux et prestataires de formation professionnelle.</li> </ul> <p>EQUASS est plus exigeant, mais il est taillé sur mesure pour les prestataires de services comme nous - citation d'un prestataire de services utilisant EQUASS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact prouvé / valeur ajoutée pour les clients</li> </ul> <p>Impact sur les services sociaux (étude 2022 sur l'impact de la mise en œuvre d'EQUASS en Lituanie) : Cette mise en œuvre des aspects de qualité via le système de qualité EQUASS a changé l'organisation du travail au sein des prestataires de services sociaux d'une manière significative et positive, et elle est reconnue</p> <p>Les changements décrits sont tout à fait conformes aux besoins des utilisateurs des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de clients fidèles</li> <li>- Centré sur la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication réduite des parties prenantes externes - seulement deux membres du comité d'attribution</li> <li>- Peu de notoriété en dehors des marchés clés</li> <li>- Absence d'auto-évaluation accessible aux prestataires de services sans consultation</li> <li>- Coûteux pour les petites organisations (mais pas par rapport à d'autres systèmes ?)</li> <li>- Manque de durabilité au-delà du financement des projets sur de nombreux marchés/sous-investissement dans le secteur social</li> <li>- Certains auditeurs critiquent les processus d'audit qu'ils jugent trop bureaucratiques.</li> <li>- Le lien entre les niveaux d'assurance et d'excellence de la certification n'est pas très fluide, les processus sont distincts<sup>3</sup></li> <li>- L'orientation vers les résultats pourrait être un principe de qualité ; les résultats ne sont pas spécifiques à la prestation de services.</li> <li>- Qualité de vie</li> </ul> <p>N'est abordée que dans un critère et deux indicateurs ; n'est pas une grande priorité pour le système, mais pourrait être un principe distinct.</p> <p>Parmi les domaines clés de la qualité de la vie, ne sont pas abordés : le développement personnel,</p>

- Peut être considéré comme EFQM/ISO+ - avec l'ajout de droits, etc.

- Abordable pour les organisations de taille moyenne en général

- Axé sur les résultats - principe 9

Orientation sur les résultats : Les prestataires de services sociaux visent à obtenir les résultats prévus, les avantages et la meilleure valeur pour les personnes desservies et les parties prenantes concernées (y compris les financeurs). Ils démontrent les réalisations de l'organisation et des personnes desservies, conformément à leur mission et à leurs activités principales. L'impact des services est mesuré et contrôlé, et constitue un élément important des processus d'amélioration continue, de transparence et de responsabilité.

- L'accent est mis sur l'amélioration continue (des recommandations sont formulées dans le rapport d'audit et le rapport d'activité ; le rapport d'activité encourage la poursuite du développement).

- Innovation Principe 9 : Innovation : Les prestataires de services sociaux s'engagent à apprendre et à innover en permanence. Critères 3 : Le prestataire de services sociaux démontre son engagement en faveur des objectifs de qualité à long terme, de l'apprentissage continu, de l'innovation et des nouvelles technologies.

Impact sur les services sociaux (étude 2022) - Changements positifs significatifs dans : Efficacité commerciale, Innovation

- Les droits sont traités comme un principe distinct

Les prestataires de services sociaux s'engagent à protéger, promouvoir et respecter les droits de la personne desservie en termes d'égalité des chances, d'égalité de traitement et de liberté de choix, d'autodétermination et d'égalité de participation. Cet engagement est visible dans les valeurs de l'organisation et dans tous les éléments du développement et de la prestation de services du prestataire de services sociaux. Les prestataires de services sociaux veillent à ce que les personnes

les relations interpersonnelles, le bien-être matériel, le bien-être émotionnel (étude EASPD).

L'assurance qualité est passée d'une inspection axée sur les normes structurelles et de processus à une mesure des performances axée sur les résultats, basée sur des indicateurs mettant l'accent sur la qualité de vie du bénéficiaire (Malley et al., 2016).

- Droits

Mieux : Fondé sur les droits ?

Nécessite davantage de garanties pour assurer le respect des droits lorsqu'une organisation est certifiée ?

Ne se rapporte pas directement aux droits de la CDPH qui sont intersectoriels.

EQUASS peut être utilisé dans n'importe quel établissement/service social, de sorte qu'un établissement résidentiel peut être certifié s'il réussit l'audit et ses exigences. Faut-il exiger d'une organisation qu'elle s'engage à passer à des services de proximité lorsque c'est dans ses attributions ?



desservies comprennent et approuvent toutes les interventions individuelles qu'ils proposent.

L'UNCRPD est clairement définie comme le contexte d'EQUASS. En ce qui concerne les droits, les pages 17 à 25 des principes, critères et indicateurs.

Par exemple, Principe 3 Droits, critère 13 (p17) Le prestataire de services sociaux garantit les droits de la personne servie et ces droits sont décrits dans une charte des droits basée sur les conventions internationales relatives aux droits de l'homme.

8. Exhaustivité : Les prestataires de services sociaux veillent à ce que la personne desservie ait accès à un continuum de services holistiques et communautaires.

"Il est important pour nous d'œuvrer en faveur de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ; EQUASS s'en assure. Je recommande EQUASS parce que c'est une façon amusante et concrète de travailler pour le personnel. Le personnel est également très fier de son travail et la certification l'a encore plus stimulé" (citation d'un prestataire de services en Suède)

Impact sur les services sociaux (étude 2022) : Changements positifs significatifs dans les droits

- Qualité de vie (critère 32, principe de l'approche centrée sur la personne)

Le prestataire de services sociaux a un concept clair de la qualité de vie de la personne desservie et met en œuvre des activités basées sur une évaluation des besoins de la personne desservie, dans le but d'améliorer sa qualité de vie.

Indicateur 50. Le prestataire de services sociaux a défini et mis en œuvre le concept de qualité de vie pour les personnes desservies. (La documentation relative à la définition du concept de qualité de vie est requise)

51 Le prestataire de services sociaux dispose de résultats tangibles des activités qui

améliorent la qualité de vie des personnes desservies. (Une documentation sur les résultats de l'amélioration de la qualité de vie des personnes desservies est requise)

Parmi les domaines clés de la qualité de la vie, les droits, l'inclusion sociale, l'autodétermination et le bien-être physique sont abordés.

### OPPORTUNITÉS

- Expansion dans d'autres secteurs : entreprises sociales, formation professionnelle générale ;
- Promotion accrue dans certains secteurs à fort potentiel, tels que les soins aux personnes âgées
- Nouveaux services
  - o Formation
  - o Accès aux outils
  - o Certification personnelle - professionnel de la qualité
  - o Création d'une communauté de clients EQUASS et redémarrage de l'évaluation comparative
- Relier EQUASS et les audits ISO
- Montrer comment EQUASS contribue à l'efficacité / l'efficience
- Intérêt accru des décideurs politiques au niveau de l'UE pour la qualité
- Les nouveaux experts et ceux qui reviennent pourraient apporter de nouvelles idées et des améliorations.
- Partenariat AJA Europe
- Financement FSE/développement pour développer EQUASS au niveau national
- Marchés où la certification de qualité nationale est faible / inexistante
- Expansion sur certains marchés existants
- Intérêt en dehors de l'Europe (Géorgie, Moyen-Orient, Inde)
- Qualité de vie

### MENACES

- Le nombre croissant de normes gouvernementales et de certifications requises rend EQUASS moins attrayant.
- Alternatives à la certification - outils d'auto-évaluation
- Accent mis sur la mesure des résultats et l'implication des utilisateurs dans l'évaluation de la qualité
- Des certifications internationales plus connues rendent le développement du marché dans certains cas et la pénétration du marché difficiles.
- Manque de ressources financières des clients intéressés/anciens clients dans certains pays pour renouveler la certification
- Perte de clients due à l'inaction d'EQUASS

Possibilité d'établir un lien avec l'outil QIAT du projet QOLIVET ; si le système exige d'un prestataire de services qu'il mette en œuvre un outil de mesure de la qualité de vie et qu'il mette en œuvre des actions pour tenir compte des résultats de la mesure.



Plataforma de entidades para la promoción e inclusión social de personas con enfermedad mental

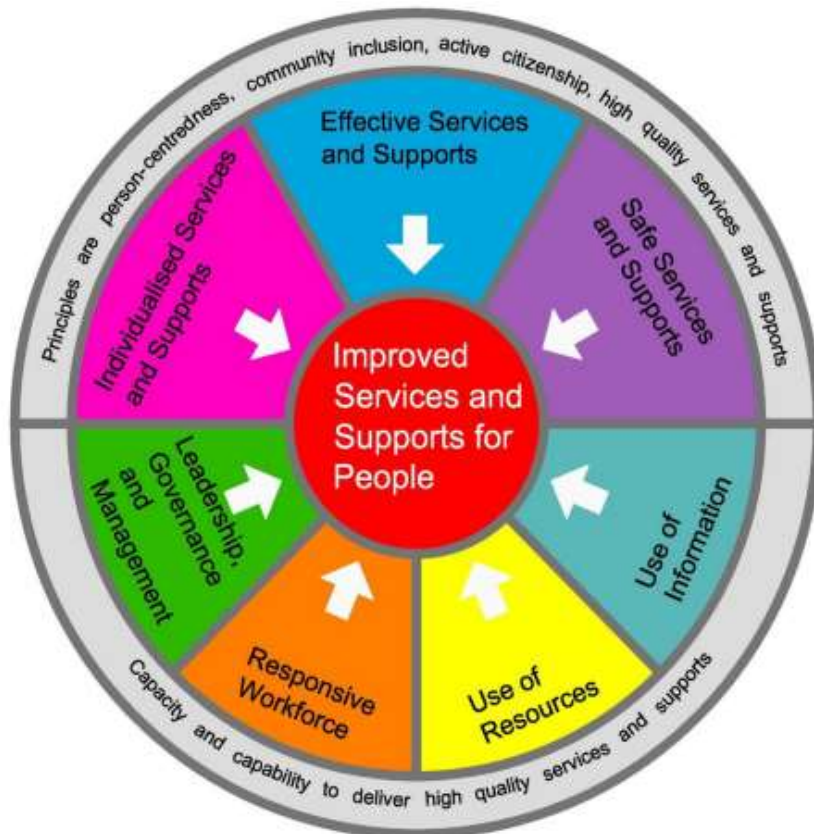


RehabGroup  
Investing in People. Changing Perspectives.

## C. NEW DIRECTIONS SWOT ANALYSIS

Réalisé par The Rehab Group.

Au cours des dernières années, le secteur irlandais de la santé et des services sociaux a entrepris un vaste projet de transformation des services de jour destinés aux adultes handicapés. L'objectif global du projet est de garantir que les services fournissent la meilleure qualité possible à chaque personne, en fonction de ses besoins uniques. Afin de fournir un contexte pour la prestation de services, l'exécutif irlandais des services de santé a élaboré des normes de qualité, "New Directions", pour aider toutes les parties prenantes à assurer la prestation de services de qualité. Les nouvelles normes définissent douze piliers de soutien qui constituent la base de la prestation de services sociaux de proximité de qualité.



Les normes recommandent que les "services de jour" garantissent la pratique d'un soutien individualisé axé sur les résultats afin de permettre aux adultes utilisant les services de vivre la vie de leur choix conformément à leurs propres souhaits, besoins et aspirations.

Tous les services de jour pour adultes financés par l'État et destinés aux personnes âgées de 18 ans et plus, atteintes de déficiences intellectuelles, d'autisme ou de handicaps physiques complexes, sont tenus de respecter ces normes. L'objectif de la norme est de permettre à la personne de faire des choix et des projets et d'être un membre actif et indépendant de sa communauté.

Les normes "New Directions" exigent des prestataires de services et des principales parties prenantes qu'ils fassent participer les personnes handicapées à la conception, à la fourniture, au suivi et à l'évaluation des services et des aides fournis. Les normes visent à servir de catalyseur pour l'inclusion dans la communauté et l'autodétermination des personnes handicapées.

Bien que les normes fournissent des conseils sur la prestation de services de qualité, elles n'offrent pas actuellement d'accréditation transférable à d'autres pays. Toutefois, ces normes fondées sur des données probantes constitueraient une référence utile pour l'élaboration de normes de qualité pour les services sociaux.

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une qualité uniforme dans le contexte irlandais</li> <li>- Politique nationale - la norme de qualité peut être mise en œuvre dans les organismes publics et privés</li> <li>- Critère de référence pour la qualité des services</li> <li>- Meilleur modèle d'orientation croisée vers différents services (éducation, services sociaux)</li> <li>- Une attention particulière aux besoins individuels</li> <li>- Accent mis sur les choix, conformément à la Convention relative aux droits des personnes handicapées</li> <li>- Une attention particulière est accordée à la participation des individus à l'élaboration de leurs propres services.</li> <li>- Contribuer à une meilleure inclusion et intégration</li> <li>- Inclusion de la personne dans la planification et la fourniture des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déclaration générale plutôt que questions ciblées</li> <li>- Auto-évaluation et plan d'action (ouvert à l'interprétation)</li> <li>- Pas de suivi externe</li> <li>- Travail à forte intensité de temps</li> <li>- Financement</li> <li>- Risque de symbolisme, nécessité de renforcer les compétences</li> <li>- Pas d'accréditation disponible (non transférable en Europe)</li> </ul>
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moderniser la prestation de services traditionnels</li> <li>- Améliorer le profil des personnes handicapées dans la société</li> <li>- Renforcer la participation des personnes handicapées à la vie de la communauté</li> <li>- Des aides individualisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveau élevé de financement requis pour mettre en œuvre des services de qualité réelle</li> <li>- Réorganisation de la main-d'œuvre existante</li> <li>- Manque d'opportunités dans les communautés</li> <li>- Flux de financement traditionnels et annualisés</li> <li>- Structures de personnel traditionnelles</li> <li>- Absence de systèmes d'enregistrement et de TIC bien intégrés</li> <li>- Passage d'une approche traditionnelle de 9 à 5 à une approche plus flexible</li> </ul>

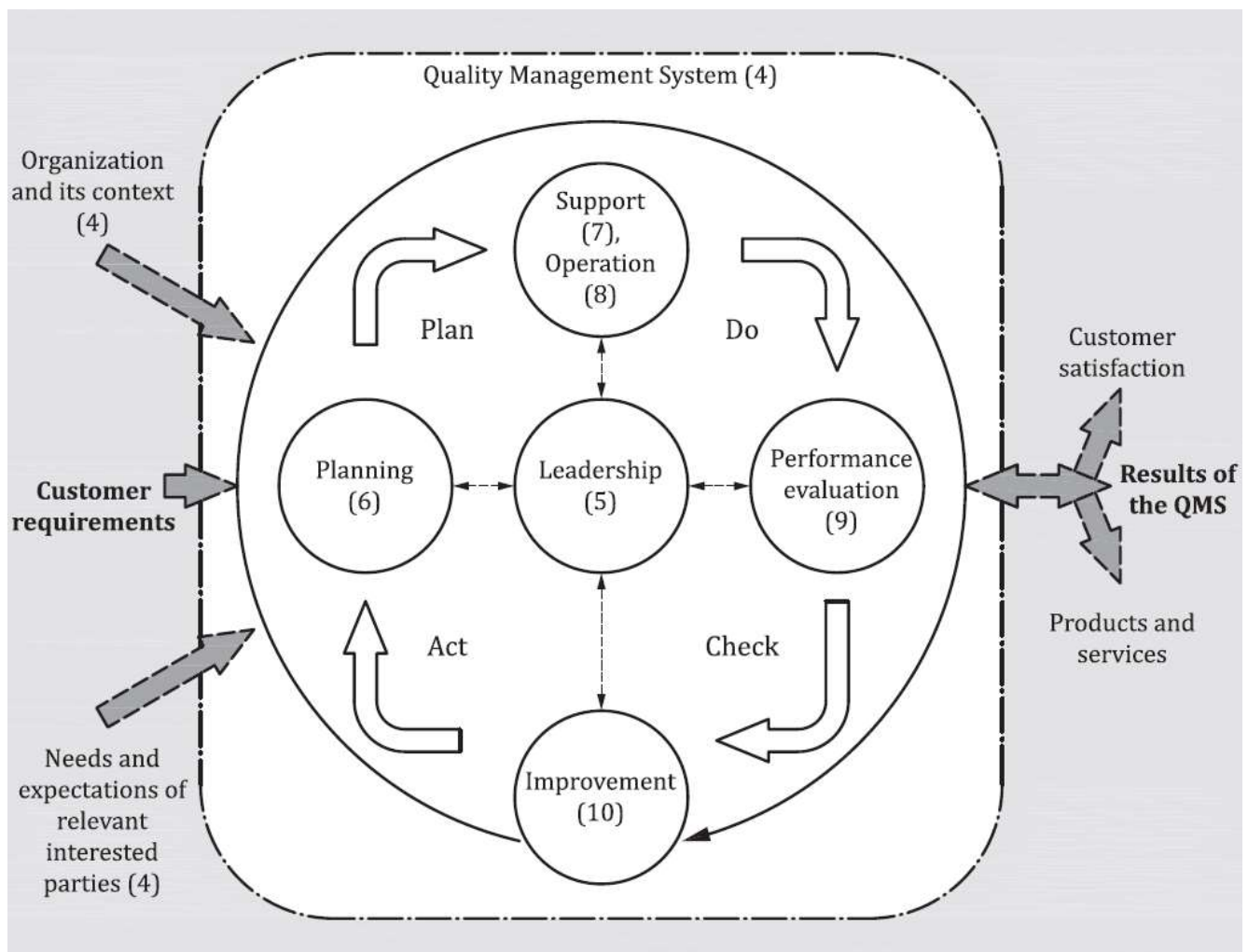
## D. ISO 9001 SWOT ANALYSIS

Réalisé par AJA Europe.

ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité est une norme qui définit les critères d'un système de management de la qualité (SMQ). Un SMQ peut être certifié par un organisme d'évaluation de la conformité (bien que ce ne soit pas une obligation). Il peut être utilisé par tout organisme, petit ou grand, quel que soit son domaine d'activité. En fait, plus d'un million d'entreprises et d'organisations dans plus de 170 pays sont certifiées ISO 9001.

La norme repose sur 7 principes de gestion de la qualité :

- 1 - Orientation client
- 2 - Le leadership
- 3 - Engagement des personnes
- 4 - Approche processus
- 5 - Amélioration
- 6 - Prise de décision fondée sur des données probantes
- 7 - Gestion des relations



En outre, la version actuelle de la norme oblige les organismes à prendre en compte les risques et les opportunités.

L'utilisation d'ISO 9001 contribue à garantir que les clients obtiennent des produits et des services cohérents et de bonne qualité, ce qui se traduit par de nombreux avantages pour les entreprises.

Plus d'informations :

<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100373.pdf>

Aperçu de la norme : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

L'analyse SWOT se présente comme suit :

FORCES	FAIBLESSES
<p>1. Largement répandu. 1.077.884 certificats dans le monde (31/12/2021 <a href="https://www.iso.org/the-iso-survey.html">https://www.iso.org/the-iso-survey.html</a>) dont 11.751 dans le secteur de la formation/éducation (EAC 37).</p> <p>2. Reconnu. Il existe un grand nombre de professionnels et d'organisations qui proposent des formations, des conseils, des audits et des certifications dans le cadre de la norme 9001.</p> <p>3. Exigée. Dans certains pays, il est obligatoire d'être certifié 9001 pour participer à des appels d'offres publics.</p> <p>4. Fonctionnelle. Il peut s'agir d'une fonction permettant de recevoir des fonds, d'être reconnu au niveau national ou d'être un fournisseur agréé.</p> <p>5. Intégrable. Peut être intégré à d'autres systèmes de gestion, en particulier à d'autres systèmes de gestion ISO, car toutes les normes ISO relatives aux systèmes de gestion ont la même structure harmonisée.</p>	<p>1. Il n'est pas spécifique aux prestataires d'EFP. Il s'agit d'un ensemble d'exigences pour tout type d'organisation, quels que soient le secteur et la dimension.</p> <p>2. N'est pas exactement basé sur les droits et la qualité de vie. Il définit de manière générique des exigences pour répondre aux exigences, aux besoins et aux attentes des parties intéressées.</p> <p>3. Processus d'amélioration strictement réglementé. Il existe des règles très strictes, établies par l'ISO, de sorte que toute amélioration sera très exigeante et prendra beaucoup de temps.</p>
OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>1. "La seule et unique". Les prestataires d'EFP pourraient préférer allouer des ressources uniquement à la norme 9001 plutôt que d'investir des</p>	<p>1. Perte de marché. Des normes plus spécifiques pourraient être élaborées sur la base de 9001 et, en utilisant 9001 comme cheval de Troie, elles pourraient remplacer 9001.</p>



ressources supplémentaires pour mettre en œuvre une norme sectorielle spécifique.	
---	--

## 5. RANKING AND EXPLANATION

### A. EFQM RANKING

Réalisé par l'ISEM.

#### 1. La norme indique-t-elle si le prestataire de services mesure la manière dont il améliore la qualité de vie ?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : Dans le modèle EFQM, la qualité de vie n'est ni mentionnée ni appliquée en référence à l'amélioration de la qualité de vie des utilisateurs et de leur environnement.

#### 2. Le prestataire de services respecte-t-il et promeut-il les droits des usagers ?

Score : 3 - Promu.

Explication : Il s'agit d'un modèle qui met l'accent sur les personnes par l'intermédiaire des parties prenantes. L'EFQM travaille avec ses principales parties prenantes pour développer une compréhension commune et se concentrer sur la manière dont, par le biais d'un développement conjoint, elle peut contribuer aux ODD des Nations unies et aux aspirations du Pacte mondial des Nations unies, et s'en inspirer.

Ainsi, si l'on considère que le troisième secteur et le secteur de l'éducation sont deux des principaux domaines recherchant une amélioration continue par le biais du modèle EFQM, les droits des utilisateurs sont effectivement promus et respectés.

L'EFQM, comme le montrent les études collectées, se concentre :

- - Premièrement, sur le développement et le bien-être des personnes.
- - Deuxièmement, sur la stratégie/les objectifs à atteindre avec leur personnel.
- - Enfin, sur la reconnaissance et la prise en charge de ces personnes.

#### 3. La norme tient-elle compte des documents internationaux relatifs aux droits ?

Score : 3 - Promu.



Explication : Le modèle EFQM est un cadre mondialement reconnu. Il est donc supposé et attendu que toute organisation utilisant le modèle EFQM respecte et se conforme aux valeurs européennes énoncées dans les dispositions suivantes :

- - la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne
- - La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- - La Convention européenne des droits de l'homme.
- - La directive 2000/78/CE de l'Union européenne.
- - la Charte sociale européenne.

De même, l'EFQM reconnaît et soutient

- Le Pacte mondial des Nations unies (2000), qui comprend dix principes pour des activités commerciales socialement responsables et durables ( [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) ).
- Les 17 ODD, qui sont un appel aux pays et à leurs organisations à agir et à promouvoir l'égalité sociale, la bonne gouvernance et la prospérité, tout en protégeant la planète.

#### **4. La norme détermine-t-elle si le prestataire protège le client/étudiant contre les abus et les risques de dommages évitables ?**

Score : 2- Mentionné.

Explication : L'analyse et le traitement des risques sont considérés comme un défi dans le document relatif au troisième secteur et sont donc pris en compte.

#### **5. La norme traite-t-elle du comportement éthique du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : L'EFQM repose sur la participation de tous les membres de l'organisation, en tenant compte des aspects éthiques et sociaux. Les personnes sont les principaux moteurs de ce changement vers l'obtention des meilleurs résultats possibles.

En outre, entre 2018 et 2019, le modèle EFQM a fait l'objet d'un processus d'amélioration interne afin d'identifier les améliorations à mettre en œuvre. L'accent a été mis sur deux idées relatives au personnel :

- L'importance de renoncer à l'individualisme et la valeur du travail en commun.
- L'importance de reconnaître la richesse de la diversité des personnes que vous employez. Cela signifie qu'il faut s'aligner sur les valeurs de chaque personne.

#### **6. La norme traite-t-elle des compétences du personnel ?**

Score : 2 - Mentionné.

Explication : Le critère 1 : objectif, vision, stratégie a comme sous-critère le point 1.3 basé sur la compréhension de l'écosystème, des capacités propres et des défis importants. La compétence et la capacité ne se réfèrent pas au même terme, cependant, elles sont liées l'une à l'autre car si les compétences des parties prenantes sont analysées, les capacités de l'équipe professionnelle peuvent l'être également.

## **7. La norme traite-t-elle de la supervision et du soutien du personnel ?**

Score : 2 - Mentionné.

Explication : Le modèle EFQM ne traite pas directement de l'encadrement et du soutien du personnel, mais fournit seulement une structure et des critères génériques pour évaluer et améliorer les aspects clés d'une organisation, y compris la gestion du personnel, comme mentionné ci-dessus. En adoptant une approche holistique et en se concentrant sur l'excellence commerciale, le modèle EFQM peut contribuer à favoriser un environnement de travail dans lequel la supervision et le soutien du personnel sont au cœur de la réalisation des objectifs de qualité et d'excellence, l'organisation devant elle-même fixer ces objectifs.

## **8. La norme indique-t-elle si le prestataire est orienté vers les besoins des utilisateurs de services/élèves ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Le critère 1 : objectif, vision, stratégie a pour sous-critère 1.2 l'identification et la compréhension des besoins des parties prenantes. Le critère 3 : engagement des parties prenantes utilise la compréhension des besoins et des attentes des parties prenantes pour parvenir à un engagement continu. En outre, le critère 6 : perception des parties prenantes, se concentre sur les résultats basés sur le retour d'information des principales parties prenantes sur leurs expériences personnelles et leurs perceptions obtenues à partir de différentes sources (réunions, enquêtes, presse, médias sociaux, rapports...).

En résumé, l'EFQM reconnaît que les besoins des parties prenantes peuvent évoluer au fil du temps et qu'il est donc important de recueillir et d'analyser le retour d'information, les expériences, les perceptions... afin d'améliorer et de modifier vos produits, services ou solutions.

## **9. La norme favorise-t-elle la promotion de l'amélioration continue ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Depuis sa création, le modèle EFQM est considéré comme un instrument de référence et d'amélioration continue permettant à toutes les organisations de développer une culture de l'amélioration et de l'innovation, c'est-à-dire qu'il fait partie de la nature de l'EFQM d'être meilleur jour après jour.

**10. La norme indique-t-elle si le prestataire de services collabore avec les utilisateurs des services dans la planification, la prestation et la révision des services ?**

Score : 3 - promu.

Explication : L'EFQM repose sur sept critères clés couvrant différents aspects de la gestion d'une organisation. L'un de ces critères est "Partenariats et ressources", qui fait référence à la manière dont l'organisation collabore avec ses parties prenantes et ses clients/utilisateurs afin d'obtenir des résultats mutuellement bénéfiques. Dans le cadre de ce critère, une collaboration active et efficace avec chacun d'entre eux est valorisée afin de comprendre leurs besoins et leurs attentes et de les satisfaire de manière optimale.

**11. La norme indique-t-elle si le prestataire de services soutient la prise de décision et les choix des utilisateurs/apprenants ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : La norme n'aborde pas directement la question de savoir si le prestataire de services soutient la prise de décision et les choix des clients et/ou des apprenants.

**12. La norme indique-t-elle si le prestataire de services a mis en place des processus pour garantir l'efficacité de la prestation de services ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : La norme ne mentionne pas si le prestataire de services a mis en place des processus pour s'assurer que la prestation de services est efficace.

**13. La norme traite-t-elle du partenariat/de la collaboration avec d'autres parties prenantes ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Dans le critère 3 : Engager les parties prenantes, le sous-critère 3.1. met l'accent sur l'établissement de relations durables.

L'EFQM encourage le développement de partenariats, car le travail est plus efficace lorsque les relations sont fondées sur la confiance et les avantages mutuels. En outre, la

participation à des réseaux et à des plateformes est importante pour identifier les possibilités de créativité et d'innovation (principes de base de l'EFQM).

**14. L'application par le prestataire d'une approche fondée sur les droits va-t-elle dans le sens de la norme ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : L'EFQM n'a pas pour objectif opérationnel de promouvoir et de protéger les droits de l'homme.

**15. La norme traite-t-elle de l'implication de l'environnement du client ? Par exemple, le réseau social, la famille, etc.**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Une partie de la mise en œuvre de l'EFQM, comme expliqué ci-dessus, consiste à impliquer les parties prenantes. Par exemple, dans le secteur de l'éducation, il est essentiel de créer des relations durables avec les familles des élèves. Il est également essentiel d'attirer, d'engager, de développer et de retenir les talents du personnel (enseignant et non enseignant). En outre, le développement, le bien-être et la prospérité de la société sont également encouragés, car cette dernière est aussi une partie prenante. L'environnement est donc pris en compte. De même, le bloc de résultats tient compte de la perception de ces groupes. Dans le cas de l'éducation, la perception des élèves, des parents, du personnel enseignant et non enseignant, de la communauté, etc. est importante.

**16. La norme soutient-elle la mise en œuvre légale/la conformité aux normes/exigences de sécurité ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : Non mentionné.

**17. La norme indique-t-elle si le prestataire de services dispose d'un système interne de gestion de la qualité ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : L'EFQM mesure l'état d'avancement d'une organisation sur la voie de la transformation. Il évalue ensuite si l'organisation dispose déjà d'un système de gestion de la qualité.

## 18. Le fait que le fournisseur suive son plan stratégique est-il conforme à la norme ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Le fil conducteur du modèle EFQM montre le lien logique entre l'objectif et la stratégie d'une organisation pour générer des résultats exceptionnels. Le critère 1 : objectif, vision, stratégie conserve comme sous-critère 1.4 le développement de la stratégie. Cette dernière :

- décrit la manière dont l'organisation entend remplir sa mission.
- Elle détaille les plans visant à atteindre les priorités stratégiques et à se rapprocher de la vision de l'organisation.

En outre, le bloc Exécution se concentre sur le développement efficace et efficient de la stratégie, c'est-à-dire sur ce que fait l'organisation pour se préparer à l'avenir.

## 19. Le fait que le fournisseur travaille à la réalisation de sa mission et de sa vision vaut-il dans le sens de la norme ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Une organisation exceptionnelle se caractérise par un objectif inspirant, une vision ambitieuse et une stratégie qui génère des résultats. Le critère 1 : objectif, vision, stratégie englobe cette question et, d'une certaine manière, le sous-critère 1.1 vise à définir l'objectif et la vision. En ce sens, la vision de l'organisation :

- - Décrit ce qu'elle essaie de réaliser à long terme.
- - sert de guide clair pour le choix des lignes de conduite actuelles et futures.
- - Avec la finalité, elle sert de base à la définition de la stratégie.

## 20. La norme soutient-elle : la promotion de l'innovation ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : L'amélioration continue et l'innovation sont des aspects clés du modèle EFQM. Le critère 2 : culture organisationnelle et leadership et son sous-critère 2.3. se concentrent sur la manière de favoriser la créativité et l'innovation. De même, le critère 5 : gestion des performances et de la transformation, dans son sous-critère 5.3, traite de la promotion de l'innovation et de la technologie.

Ce système vise à répondre à ces deux questions : Qu'a-t-il accompli jusqu'à présent ? Et que veut-il réaliser à l'avenir ? En bref, l'EFQM vise en fin de compte à créer une culture propre, innovante et basée sur la qualité.

## **21. La norme tient-elle compte des meilleures pratiques internationales dans le secteur de l'enseignement et de la formation professionnels ?**

Score : 2 - mentionné.

Explication : L'EFQM est flexible et s'adapte à tout type d'organisation, de taille, de secteur, d'activité, de complexité, de réalité et de géographie... il existe donc des exemples de réussite dans les domaines de l'éducation, de la santé, du troisième secteur... etc.

## **22. La norme traite-t-elle de l'efficacité ?**

Score : 2 - Mentionné.

Explication : Le retour d'information concernant l'efficacité et l'efficacité des blocs de pilotage et de mise en œuvre est recueilli, compris et partagé.

## **23. Le niveau de qualité est-il abordable ?**

Les coûts liés à l'obtention ou au maintien de la qualité sont élevés. Les petites organisations peuvent ne pas disposer d'un budget important pour les questions de qualité, même si le modèle EFQM peut être adapté à leurs besoins.

## **24. La norme de qualité est-elle financièrement viable pour que le prestataire de services continue à la mettre en œuvre ?**

La viabilité financière dans le temps est compliquée par des coûts de maintenance élevés.

En revanche, d'autres aspects de la durabilité environnementale et sociale sont couverts par le modèle 2020. Par exemple, le critère 4. Créer une valeur durable est évalué à 200 points, soit deux fois plus que les autres critères de performance et de gestion, ce qui reflète la pertinence de la durabilité non seulement en termes économiques.

## **25. La norme de qualité apporte-t-elle des avantages externes au fournisseur (par exemple, des points pour la participation à des appels d'offres) ?**

L'EFQM permet d'obtenir des points supplémentaires dans les appels d'offres et différentes subventions. Il s'agit d'un modèle reconnu dans le cas de l'Espagne par les communautés autonomes, contrairement à d'autres modèles de qualité.

## **26. Existe-t-il un outil d'auto-évaluation ?**

Le modèle EFQM est un modèle basé sur l'auto-évaluation. Une organisation peut réaliser le processus d'auto-évaluation avec ou sans soutien externe, bien que la coordination de l'auto-évaluation doive être assurée par une personne ayant une expérience du modèle.

L'auto-évaluation est basée sur une analyse détaillée des performances de gestion de l'organisation en utilisant les critères du modèle comme guide. Il convient de noter que la nouvelle version date de l'année 2020 et qu'elle est structurée en : 3 blocs ; 7 critères ; 23 sous-critères et 3 matrices REDER intégrées, contrairement à ce qui se faisait jusqu'au dernier modèle en 2013.

L'EFQM est un modèle non réglementaire et n'est donc pas basé sur une norme comme les autres systèmes de gestion de la qualité, mais sur une auto-évaluation à laquelle participent toutes les parties prenantes.

### 1. La norme précise-t-elle si le prestataire de services mesure la manière dont il améliore la qualité de vie ?

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 7 d'EQUASS - Approche centrée sur la personne : "Les prestataires de services sociaux fournissent des services qui sont déterminés par les besoins, les attentes et les capacités de la personne desservie Les services fournis tiennent compte de l'environnement physique et social de la personne desservie Ces services visent à améliorer la qualité de vie de la personne desservie Les prestataires de services sociaux respectent la contribution des individus en impliquant la personne desservie dans l'auto-évaluation, la planification, la prestation de services, le retour d'information et l'évaluation".

Critère 32 : Le prestataire de services sociaux a un concept clair de la qualité de vie de la personne desservie et met en œuvre des activités basées sur une évaluation des besoins de la personne desservie, dans le but d'améliorer sa qualité de vie.

Indicateur 50 : "Le prestataire de services sociaux a défini et mis en œuvre le concept de qualité de vie pour la personne desservie. (La documentation d'un concept défini de qualité de vie est requise)".

Indicateur 51 : Le prestataire de services sociaux dispose de résultats tangibles des activités qui améliorent la qualité de vie des personnes desservies. (La documentation des résultats sur l'amélioration de la qualité de vie de la personne desservie est requise)" - cela signifie que la qualité de vie doit être mesurée (mais cela pourrait être plus explicite).

### 2. La norme indique-t-elle si le prestataire de services respecte et promeut les droits des utilisateurs ?

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Les droits font l'objet d'un principe distinct - 3. Les prestataires de services sociaux s'engagent à protéger, promouvoir et respecter les droits de la personne servie en termes d'égalité des chances, d'égalité de traitement et de liberté de choix, d'autodétermination et de participation égale. Cet engagement est visible dans les valeurs de l'organisation et dans tous les éléments du développement et de la prestation de services du prestataire de services sociaux. Les prestataires de services sociaux veillent à ce que les personnes desservies comprennent et approuvent toutes les interventions individuelles qu'ils proposent.

L'UNCRPD est clairement définie comme le contexte d'EQUASS. En ce qui concerne les droits, les pages 17 à 25 des principes, critères et indicateurs.



Par exemple, Principe 3 Droits, critère 13 (p17) Le prestataire de services sociaux garantit les droits des personnes servies et ces droits sont décrits dans une charte des droits basée sur les conventions internationales des droits de l'homme.

### **3. La norme tient-elle compte des documents internationaux relatifs aux droits ?**

Score : 3 - Promu.

Explication : Principe 3 d'EQUASS Droits : "Les prestataires de services sociaux s'engagent à protéger, promouvoir et respecter les droits de la personne servie en termes d'égalité des chances, d'égalité de traitement, de liberté de choix, d'autodétermination et d'égalité de participation. Cet engagement est visible dans les valeurs de l'organisation et dans tous les éléments du développement et de la prestation de services du prestataire de services sociaux. Les prestataires de services sociaux s'assurent que la personne servie comprend et approuve toutes les interventions individuelles proposées.

Critère 13 : "Le prestataire de services sociaux garantit les droits des personnes servies et ces droits sont décrits dans une charte des droits fondée sur les conventions internationales relatives aux droits de l'homme".

Indicateur 21 : "Le prestataire de services sociaux a mis en place une charte des droits de la personne servie basée sur les conventions internationales relatives aux droits de l'homme. (La documentation relative à la charte des droits de la personne desservie est requise)

Indicateur 22 : "Le personnel connaît les droits de la personne desservie et fait preuve de respect à son égard".

Note : Il faudra peut-être aborder cette question de manière plus approfondie à l'avenir (seulement, souvent, ce n'est pas au prestataire de services de choisir les services à fournir, mais aux décideurs).

### **4. La norme indique-t-elle si le prestataire protège le client/étudiant contre les abus et les risques de dommages évitables ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 4 d'EQUASS - Ethique : "Les prestataires de services sociaux agissent sur la base de lignes directrices éthiques qui respectent la dignité et le bien-être du personnel, des personnes servies et de leurs familles ou soignants Ils fournissent des services basés sur la confiance, la confidentialité et l'honnêteté aux personnes servies Les prestataires de services sociaux promeuvent la protection des personnes servies contre les abus et les fautes professionnelles".

Critère 22 : "Le prestataire de services sociaux met en œuvre des mécanismes qui empêchent les abus physiques, mentaux et financiers à l'encontre des personnes servies".

Indicateur 35 : "Le prestataire de services sociaux a mis en place des procédures visant à prévenir les abus physiques, mentaux et financiers à l'encontre de la personne servie. (La documentation sur les procédures visant à prévenir les abus physiques, mentaux et financiers est requise).

Exigence supplémentaire d'EQUASS Excellence : "Le prestataire de services sociaux a obtenu des résultats en matière de protection de la personne desservie contre les abus et les fautes. (La documentation sur les résultats en matière de protection des personnes contre les abus et les fautes est requise).

## **5. La norme traite-t-elle du comportement éthique du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 4 : Éthique : Les fournisseurs de services sociaux fonctionnent sur la base de lignes directrices éthiques qui respectent la dignité et le bien-être du personnel, de la personne desservie et de sa famille ou des personnes qui s'occupent d'elle. Ils fournissent des services fondés sur la confiance, la confidentialité et l'honnêteté. Les fournisseurs de services sociaux encouragent la protection des personnes servies contre les abus et les mauvaises conduites.

Critère 18 : Le fournisseur de services sociaux encourage un comportement éthique et le bien-être du personnel, des personnes servies et de leurs familles ou soignants. Indicateur 29. Le personnel, les personnes servies et leurs familles ou aidants montrent comment ils agissent conformément à la politique de l'organisation en matière d'éthique et de bien-être pour tous.

## **6. La norme traite-t-elle des compétences du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Critère 7 : "Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre une politique de recrutement et de fidélisation du personnel qui favorise la sélection d'un personnel qualifié sur la base des connaissances, des aptitudes et des compétences requises"

## **7. La norme traite-t-elle de la supervision et du soutien du personnel ?**

Score : 2 - Mentionné.

Principe 7 Personnel : Critère 9 Le prestataire de services sociaux met en œuvre des mesures pour le développement du personnel sur la base d'un plan de croissance personnelle, d'apprentissage et de développement continu. INDICATEUR 15 Le prestataire de services sociaux revoit régulièrement son plan de développement avec le personnel.

Critère 10 Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre des exigences en matière de compétences dans les rôles et fonctions identifiés du personnel et les évalue sur une base annuelle. Indicateur 18. Le prestataire de services sociaux a évalué les exigences en matière de compétences, les rôles et les responsabilités du personnel sur une base annuelle.

Critère 12 Le prestataire de services sociaux met en œuvre des mesures spécifiques qui renforcent la motivation du personnel.

Ces termes ne sont pas spécifiquement abordés dans EQUASS.

## **8. La norme indique-t-elle si le prestataire est orienté vers les besoins des utilisateurs de services/élèves ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 7 d'EQUASS - Approche centrée sur la personne : Les prestataires de services sociaux fournissent des services qui sont déterminés par les besoins, les attentes et les capacités de la personne desservie Les services fournis tiennent compte de l'environnement physique et social de la personne desservie Ces services visent à améliorer la qualité de vie de la personne desservie Les prestataires de services sociaux respectent la contribution des individus en impliquant la personne desservie dans l'auto-évaluation, la planification, la prestation de services, le retour d'information et l'évaluation".

Critère 31 : "Le prestataire de services sociaux fournit des services qui répondent aux choix individuels, aux besoins et aux capacités de la personne desservie et qui sont conformes à la mission, à la vision et aux valeurs de l'organisation".

Indicateur 48 : " Le prestataire de services sociaux aide la personne servie à exprimer ses besoins, ses attentes et ses choix ".

Indicateur 49 : " Le prestataire de services sociaux fournit des services fondés sur les besoins et les attentes de la personne servie. "

## **9. La norme favorise-t-elle la promotion de l'amélioration continue ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe EQUASS 9 - Orientation vers les résultats : Les prestataires de services sociaux visent à atteindre les résultats prévus, les bénéfiques et la meilleure valeur pour les personnes desservies et les parties prenantes concernées (y compris les financeurs). Ils démontrent les réalisations de l'organisation et des personnes desservies, conformément à leur mission et à leurs activités principales. Les impacts des services sont mesurés et contrôlés, et constituent un élément important des processus d'amélioration continue, de transparence et de responsabilité.

Remarque : le principe mentionne l'amélioration continue, mais pas les critères et indicateurs à suivre. Alors que le principe suivant est...

Principe 10 d'EQUASS - Amélioration continue : "Les prestataires de services sociaux s'engagent à apprendre en permanence et à améliorer continuellement leurs services et leurs résultats. Ils sont proactifs pour répondre aux besoins futurs des personnes desservies, du personnel, des financeurs et des parties prenantes, en utilisant des informations fondées sur des preuves pour développer et améliorer les services sociaux fournis. Ils gèrent des systèmes permettant de comparer les performances des services et l'amélioration continue.

Critère 48 : "Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre un système d'amélioration continue des résultats des services, des méthodes de travail et de l'apprentissage".

Indicateur 73 : "Le prestataire de services sociaux a mis en place un système d'amélioration continue et d'apprentissage. (Une documentation sur le système d'amélioration continue et d'apprentissage est requise)".

Exigence supplémentaire d'EQUASS Excellence : "Q. Le prestataire de services sociaux a obtenu des résultats tangibles en matière d'amélioration des services. (La documentation sur les résultats tangibles de l'amélioration des services est requise)".

Exigence supplémentaire d'EQUASS Excellence : "R. Le prestataire de services sociaux a amélioré ses résultats de manière tangible. (La documentation sur les résultats tangibles de l'amélioration des services est requise)".

Indicateur 74 : "Le prestataire de services sociaux démontre qu'il utilise des informations sur les besoins futurs des personnes servies et des parties prenantes pour développer et améliorer ses services".

## **10. La norme indique-t-elle si le prestataire de services collabore avec les utilisateurs des services dans la planification, la prestation et la révision des services ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 7 d'EQUASS - Approche centrée sur la personne : Les prestataires de services sociaux fournissent des services qui sont déterminés par les besoins, les attentes et les capacités de la personne desservie Les services fournis tiennent compte de l'environnement physique et social de la personne desservie Ces services visent à améliorer la qualité de vie de la personne desservie Les prestataires de services sociaux respectent la contribution des individus en impliquant la personne desservie dans l'auto-évaluation, la planification, la prestation de services, le retour d'information et l'évaluation

Cependant, il n'utilise pas le concept de co-production ou de contribution de valeur égale.

## **11. La norme indique-t-elle si le prestataire de services soutient la prise de décision et les choix des utilisateurs/apprenants ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 3 d'EQUASS - Droits : Les prestataires de services sociaux s'engagent à protéger, promouvoir et respecter les droits de la personne servie en termes d'égalité des chances, d'égalité de traitement, de liberté de choix, d'autodétermination et d'égalité de participation. Cet engagement est visible dans les valeurs de l'organisation et dans tous les éléments du développement et de la prestation de services du prestataire de services sociaux. Les prestataires de services sociaux veillent à ce que les personnes servies comprennent et approuvent toutes les interventions individuelles qu'ils proposent.

Critère 15 : Le prestataire de services sociaux respecte le fait que la personne servie poursuit librement ses objectifs et aspirations personnels en fonction de ses choix, de ses besoins et de ses capacités.

Il n'utilise cependant pas le concept de co-production ou de contribution de valeur égale.

## **12. La norme indique-t-elle si le prestataire de services a mis en place des processus pour garantir l'efficacité de la prestation de services ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Critère 40 Le prestataire de services sociaux fournit des services à la personne desservie de manière coordonnée.

Critère 41 Le prestataire de services sociaux fournit des services à la personne desservie dans un cadre multidisciplinaire ou multi-agences.

Principe 9. Orientation vers les résultats : Les prestataires de services sociaux visent à atteindre les résultats prévus, les bénéfiques et la meilleure valeur pour la personne servie et les parties prenantes concernées (y compris les financeurs). Ils démontrent les réalisations de l'organisation et de la personne desservie, conformément à leur mission et à leurs activités principales. L'impact des services est mesuré et contrôlé, et constitue un élément important des processus d'amélioration continue, de transparence et de responsabilité. Critère 42 Le prestataire de services sociaux identifie les résultats de son activité et de ses services et procède à des évaluations formelles, périodiques et indépendantes.

Exigence supplémentaire d'EQUASS Excellence : Le prestataire de services sociaux a des résultats organisationnels tangibles.

## **13. La norme traite-t-elle du partenariat/de la collaboration avec d'autres parties prenantes ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Principe 5 d'EQUASS - Partenariat : Les prestataires de services sociaux travaillent en partenariat avec les parties prenantes concernées afin de soutenir l'organisation dans la réalisation de sa vision et de sa mission. Les partenariats soutiennent l'enchaînement fiable de services complets et de résultats centrés sur la personne. Les partenariats contribuent à l'inclusion des personnes servies dans la société.

Critère 24 : Le prestataire de services sociaux travaille en partenariat avec les parties prenantes concernées afin de garantir un continuum de services complets et l'inclusion des personnes servies.

Indicateur 38 : Le prestataire de services sociaux démontre l'utilisation de partenariats garantissant un continuum de services complets et l'inclusion des personnes servies.

Critère 25 : Le prestataire de services sociaux évalue les résultats et les bénéfices de son partenariat pour la personne desservie et pour l'organisation.

Indicateur 39 : Le prestataire de services sociaux dispose de résultats et d'avantages tangibles et pertinents de son partenariat pour la personne desservie et pour l'organisation. (Un document sur les résultats et les avantages de son partenariat est requis).

#### **14. La norme garantit-elle que le prestataire applique une approche fondée sur les droits ?**

Score : 3 - Promu.

Explication : Voir la section sur les droits

Pas de référence explicite à l'approche basée sur les droits en tant que telle.

#### **15. La norme traite-t-elle de l'implication de l'environnement du client ? Par exemple, le réseau social, la famille, etc.**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication :

Critère EQUASS 34 : Le prestataire de services sociaux tient compte de l'environnement physique et social de la personne desservie lors de l'élaboration, de la prestation et de l'évaluation des services fournis à la personne desservie.

Indicateur 54 : Le prestataire de services sociaux fournit des services qui répondent aux besoins physiques et sociaux de la personne desservie.

Critère EQUASS 37 : Le prestataire de services sociaux gère les services selon une approche holistique basée sur les besoins et les attentes de la personne servie, de sa famille ou de ses soignants.

Indicateur 59 : Les services sont basés sur une évaluation holistique des besoins et des attentes de la personne servie, de sa famille et de ses aidants, qui tient compte de la situation de vie et de l'environnement de la personne servie.

## **16. La norme favorise-t-elle la mise en œuvre légale/le respect des normes/exigences en matière de sécurité ?**

Score : 3 - Promu.

Explication :

Critère EQUASS 8 : Le prestataire de services sociaux gère son service en conformité avec la législation nationale obligatoire en matière de santé et de sécurité, en fournissant des conditions de travail appropriées, des niveaux de personnel et des ratios de personnel adéquats et convenus, ainsi que des mesures pour récompenser le personnel et les bénévoles.

Indicateur 12 : Le prestataire de services sociaux montre qu'il respecte les exigences de la législation nationale en matière de santé et de sécurité, qu'il offre des conditions de travail appropriées, des niveaux et des ratios de personnel adéquats et convenus.

Pourrait être abordé de manière plus détaillée

## **17. La norme indique-t-elle si le prestataire de services dispose d'un système interne de gestion de la qualité ?**

Score : 3 - Promu.

Explication : Principe 1. Leadership : Critère 2 : Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre un système de gestion qui promeut une culture de la qualité.

La culture de la qualité et les objectifs de qualité, mais un système de qualité n'est pas spécifiquement mentionné (bien que les processus doivent être définis et que la mission, la vision, les valeurs, la planification annuelle, les résultats, l'amélioration continue, etc. le soient).

## **18. La norme indique-t-elle si le fournisseur suit son plan stratégique ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Critère EQUASS 4 : Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre un processus annuel de planification et de révision reflétant les objectifs de l'organisation et les activités de service fournies.



Indicateur 6 : Le prestataire de services sociaux a mis en œuvre une planification annuelle. (La documentation du plan annuel est requise).

Indicateur 7 : Le prestataire de services sociaux procède à un examen des objectifs et des résultats des services décrits dans le plan annuel.

## **19. Le fait que le fournisseur travaille à la réalisation de sa mission et de sa vision vaut-il dans le sens de la norme ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : Critère EQUASS 1 : Le prestataire de services sociaux définit et met en œuvre sa vision, sa mission et ses valeurs d'entreprise dans les services fournis en établissant des objectifs ambitieux pour l'organisation et les services.

Indicateur 1 : Le prestataire de services sociaux a mis en œuvre la mission, la vision et les valeurs de l'organisation (la documentation relative à la mission, à la vision et aux valeurs est requise).

Indicateur 2 : Le personnel démontre sa contribution à la mise en œuvre de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation.

## **20. La norme soutient-elle : la promotion de l'innovation ?**

Score : 3 - Promue.

Explication : Critère EQUASS 3 : Le prestataire de services sociaux démontre son engagement en faveur des objectifs de qualité à long terme, de l'apprentissage continu, de l'innovation et des nouvelles technologies.

Indicateur 5 : Le prestataire de services sociaux a défini des objectifs de qualité à long terme et a mis en place des mesures pour l'apprentissage continu, l'innovation et les nouvelles technologies.

## **21. La norme tient-elle compte des meilleures pratiques internationales dans le secteur de l'EFP et des soins ?**

Score : 2 - Mentionné.

Explication : Principe 1 d'EQUASS : Les prestataires de services sociaux font preuve de gouvernance, de leadership et de responsabilité sociale. Ils promeuvent la justice sociale par l'inclusion dans la société. Ils fixent des objectifs ambitieux en matière d'organisation et de services et encouragent les meilleures pratiques. Les prestataires de services sociaux s'engagent à l'apprentissage continu et à l'innovation.

Mentionné dans le principe 1 mais pas dans un critère.

## **22. La norme traite-t-elle de l'efficacité ?**

Score : 2 - Mentionné.

Explication : Principe 9. Orientation vers les résultats Les prestataires de services sociaux visent à atteindre les résultats prévus, les avantages et la meilleure valeur pour les personnes desservies et les parties prenantes concernées (y compris les financeurs). Ils démontrent les réalisations de l'organisation et des personnes desservies, conformément à leur mission et à leurs activités principales. L'impact des services est mesuré et contrôlé, et constitue un élément important des processus d'amélioration continue, de transparence et de responsabilité. Note : L'efficacité n'est pas explicitement mentionnée, mais les questions connexes le sont. Les résultats de l'évaluation de la performance sont exigés au niveau de la certification d'excellence.

## **23. Le niveau de qualité est-il abordable ?**

Score : 3 - dépend de la taille et du contexte de l'organisation.

Dépend de la taille et du contexte de l'organisation.

Commentaire : Pour beaucoup, il ne l'est pas, même s'il est comparable ou moins cher que d'autres options. L'un des problèmes est qu'aucun financement n'est disponible pour ce coût supplémentaire - mais c'est un problème pour tous les systèmes.

## **24. La norme de qualité est-elle financièrement viable pour que le prestataire de services continue à la mettre en œuvre ?**

Validité de 3 ans. Cela dépend du degré d'avancement de l'organisation pour maintenir les systèmes et la documentation, et des coûts des autres systèmes dans le pays.

## **25. La norme de qualité apporte-t-elle des avantages externes au fournisseur (par exemple, des points pour la participation à des appels d'offres) ?**

Explication : Uniquement en Norvège dans le domaine de la réadaptation professionnelle - choix entre ISO et EQUASS.

## **26. Existe-t-il un outil d'auto-évaluation ?**

Score : 2

Explication : Seuls les consultants ont un accès direct à un outil d'auto-évaluation.

## C. NEW DIRECTIONS RANKING

Carried out by The Rehab Group.

### 1. La norme indique-t-elle si le prestataire de services mesure la manière dont il améliore la qualité de vie ?

Score : 2 - Un peu

Explication : Les nouvelles orientations mettent en avant les concepts de qualité de vie mais ne demandent pas de mesure spécifique.

### 2. Le prestataire de services respecte-t-il et promeut-il les droits des utilisateurs ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : New Directions veille à ce que les prestataires de services incluent les personnes qui utilisent les services/étudiants dans la planification et la révision des services. Dans de nombreux domaines thématiques, les prestataires de services sont tenus de démontrer les moyens par lesquels les personnes qui utilisent les services/les apprenants sont consultées. Les prestataires de services doivent être en mesure d'en apporter la preuve.

### 3. La norme tient-elle compte des documents internationaux relatifs aux droits ?

Score : 3 - Promu.

Les principes sous-jacents de l'UNCRPD sont reflétés dans les domaines thématiques de New Directions, y compris le droit à l'évaluation des besoins et le droit à des services et soutiens individualisés et sûrs pour répondre à ces besoins. New Directions identifie les droits des personnes qui utilisent le service / les apprenants à accéder à des services de défense indépendants et à déposer des plaintes. L'Irlande a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées en 2018.

### 4. La norme indique-t-elle si le prestataire protège le client/étudiant contre les abus et les risques de dommages évitables ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : New Directions exige que l'ensemble du personnel soit formé à la protection des services et des étudiants contre les risques d'abus et qu'il soit conscient de ses responsabilités en cas d'inquiétude. Cette norme est conforme à la politique nationale de protection des adultes vulnérables et les services financés par le système national de santé sont tenus de s'y conformer.

### 5. La norme traite-t-elle du comportement éthique du personnel ?

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : La norme 4 des Nouvelles orientations concerne la mise en place d'une main-d'œuvre réactive. Elle exige des prestataires de services qu'ils s'assurent qu'ils disposent d'un personnel qualifié et en nombre suffisant pour fournir un soutien en fonction des besoins évalués des clients/étudiants.

## **6. La norme traite-t-elle des compétences du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme ne précise pas les qualifications exactes requises, mais demande aux prestataires de services de s'assurer que le personnel employé possède les compétences requises pour répondre aux besoins des personnes qui utilisent les services. Exige des pratiques de recrutement sûres.

## **7. La norme traite-t-elle de la supervision et du soutien du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme prévoit que le personnel est soutenu et supervisé dans l'exercice de ses fonctions.

## **8. La norme indique-t-elle si le prestataire est orienté vers les besoins des personnes qui utilisent les services/élèves ?**

Score : 4 - Obligatoire

En vertu de la norme relative aux services et soutiens efficaces, les prestataires de services sont tenus de démontrer que chaque personne qui utilise le service reçoit des services et des soutiens qui répondent à ses besoins et qui sont inclus dans la conception de leurs services.

## **9. La norme soutient-elle la promotion de l'amélioration continue ?**

Score : 4 - Obligatoire

Le processus d'auto-évaluation fait partie intégrante de New Directions et est conçu pour favoriser l'amélioration continue et moderniser la prestation de services.

## **10. La norme précise-t-elle si le prestataire de services collabore avec les personnes qui utilisent les services lors de la planification, de la prestation et de la révision des services ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme exige que les prestataires de services démontrent que les personnes qui utilisent les services sont impliquées de manière significative dans la planification, la conception, la prestation, le suivi et l'évaluation des services et des soutiens.

**11. La norme indique-t-elle que le prestataire de services soutient la prise de décision et les choix des utilisateurs/apprenants ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : Les normes exigent que le prestataire de services veille à ce que chaque personne ait accès aux informations qui lui permettent de planifier et de faire des choix en connaissance de cause, dans un format accessible en fonction de ses besoins en matière de communication.

**12. La norme indique-t-elle si le prestataire de services a mis en place des processus pour garantir l'efficacité de la prestation de services ?**

Score : 4 Obligatoire

Explication : La norme exige que des processus d'évaluation et de conception des services soient mis en place pour garantir l'efficacité des services. Les prestataires sont tenus de procéder à des examens réguliers afin d'identifier les domaines susceptibles d'être améliorés, ce qui implique un retour d'information de la part de toutes les parties prenantes concernées, et des mesures sont prises pour apporter des améliorations.

**13. La norme traite-t-elle du partenariat/de la collaboration avec d'autres parties prenantes ?**

Score : 3 - Promu

Explication : Les nouvelles orientations exigent que les prestataires de services travaillent avec les personnes qui utilisent les services, leurs familles, les bailleurs de fonds et les communautés locales afin de garantir une prestation de services adaptée à la communauté.

**14. L'application par le prestataire d'une approche fondée sur les droits va-t-elle dans le sens de la norme ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme exige que les prestataires adoptent une approche basée sur les droits, que le droit de chaque personne à prendre ses propres décisions soit promu et que le droit d'accéder à des services de défense soit promu.

**15. La norme traite-t-elle de l'implication de l'environnement du client ? Par exemple, le réseau social, la famille, etc.**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme exige que les personnes utilisant le service soient soutenues pour développer leurs compétences sociales en fonction de leurs choix et pour développer des rôles sociaux valorisés dans leur communauté.

**16. La norme favorise-t-elle la mise en œuvre légale/la conformité aux normes/exigences de sécurité ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme exige que chaque personne qui utilise le service soit protégée contre les abus et que sa sécurité et son bien-être soient promus. Lorsque des incidents indésirables se produisent, l'aide doit être gérée et examinée et les résultats doivent être utilisés pour informer la pratique. La norme stipule que les prestataires de services doivent agir conformément à la législation, à la réglementation, à la politique nationale et aux normes pertinentes afin de protéger chaque personne et de promouvoir son bien-être.

**17. La norme indique-t-elle si le prestataire de services dispose d'un système interne de gestion de la qualité ?**

Score : 3 Promu

Explication : Les Nouvelles orientations exigent que le prestataire de services contrôle l'efficacité des services et des soutiens. Le prestataire de services doit avoir mis en place un processus de contrôle systématique comprenant l'évaluation et l'amélioration continue.

**18. Le fait que le prestataire de services suive son plan stratégique va-t-il dans le sens de la norme ?**

Score : 3 Promu

Explication : La norme exige que la prestation de services soit clairement convenue avec le bailleur de fonds et qu'une déclaration d'intention soit rendue publique, décrivant précisément les services fournis. Le prestataire de services doit disposer de systèmes et de structures de gestion efficaces.

**19. Le fait que le prestataire de services travaille à la réalisation de sa mission et de sa vision va-t-il dans le sens de la norme ?**

Score : 3 Promu

Explication : Non explicite dans la norme.

**20. La norme soutient-elle : la promotion de l'innovation ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : La norme elle-même a été conçue pour favoriser l'innovation afin de transformer les modèles traditionnels de prestation de services. La norme promeut le concept d'amélioration continue et l'engagement des personnes qui utilisent le service dans le processus. La créativité et la flexibilité sont encouragées pour aider les utilisateurs du service à atteindre leurs objectifs.

## **21. La norme tient-elle compte des meilleures pratiques internationales dans le secteur de l'EFP et des soins ?**

Score : 3 - Promu.

Explication : Ce n'est pas explicite dans la norme. Cependant, la norme a été développée à l'origine sur la base des meilleures pratiques internationales.

## **22. La norme traite-t-elle de l'efficacité ?**

Score : 4 Obligatoire

Explication : Oui, la norme exige que les ressources soient déployées efficacement pour répondre aux besoins des personnes qui utilisent les services. Les responsabilités doivent être clairement définies.

## **23. Le niveau de qualité est-il abordable ?**

À l'heure actuelle, l'utilisation de la nouvelle norme d'orientation ou de l'outil EASI est gratuite ; il s'agit d'une exigence obligatoire en Irlande pour les services de jour. Bien qu'aucune accréditation ne soit disponible, il s'agit d'un cadre utile pour le développement de services centrés sur la personne et basés sur les droits.

## **24. La norme de qualité est-elle financièrement viable pour que le prestataire de services continue à la mettre en œuvre ?**

Durabilité financière : bien que l'utilisation de la norme n'entraîne aucun coût, le coût de la fourniture d'un service conforme à la norme peut s'avérer important et la mise en œuvre effective de la norme dépassera probablement les modalités de financement actuelles (personnel, activités, infrastructure, etc.).

## **25. La norme de qualité apporte-t-elle des avantages externes au fournisseur (par exemple, des points pour la participation à des appels d'offres) ?**

La mise en œuvre des normes New Directions apporte des avantages lorsqu'une organisation est à la recherche d'un financement. La mise en œuvre de New Directions donne également des garanties au financeur et aux autres parties prenantes en termes de type et de qualité de service fourni.



## 26. Existe-t-il un outil d'auto-évaluation ?

La mise en œuvre de New Directions repose actuellement sur un processus d'auto-évaluation. Un outil appelé EASI Tool a été développé et est utilisé par les prestataires de services pour mesurer leurs performances par rapport aux normes.

## D. ISO 9001 RANKING

Réalisé par AJA Europe.

### 1. La norme indique-t-elle si le prestataire de services mesure la façon dont il améliore la qualité de vie ?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : Dans la norme ISO 9001, la qualité de vie n'est ni mentionnée ni appliquée en référence à l'amélioration de la qualité de vie des utilisateurs et de leur environnement.

### 2. Le fait que le prestataire de services respecte et promeuve les droits des usagers est-il conforme à la norme ?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : Il est nécessaire de prendre en compte toutes les exigences applicables au produit/service et les exigences/besoins/attentes des parties intéressées, mais il n'est pas fait mention des droits de l'utilisateur.

### 3. La norme prend-elle en compte les documents internationaux relatifs aux droits?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : Même chose que ci-dessus. Les documents relatifs aux droits internationaux ne sont pas du tout mentionnés.

### 4. La norme indique-t-elle si le prestataire protège le client/étudiant contre les abus et les risques de dommages évitables ?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : La norme doit aborder les risques et les opportunités, mais les abus et les préjudices ne sont pas mentionnés du tout.

### 5. La norme traite-t-elle du comportement éthique du personnel ?

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : la norme n'est pas du tout mentionnée.

### 6. La norme traite-t-elle des compétences du personnel ?

Score : 4 - Obligatoire

Explication : il existe des exigences spécifiques pour l'identification des compétences nécessaires.

## **7. La norme traite-t-elle de la supervision et du soutien du personnel ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : il existe des exigences spécifiques concernant l'évaluation de l'efficacité de la formation et de l'affectation des ressources.

## **8. La norme indique-t-elle si le prestataire est orienté vers les besoins des utilisateurs de services/élèves ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : il existe des exigences spécifiques en matière d'identification et d'examen des besoins des clients.

## **9. La norme favorise-t-elle la promotion de l'amélioration continue ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : la norme est basée sur le cycle PDCA. Tous les processus font l'objet d'améliorations.

## **10. La norme indique-t-elle si le prestataire de services collabore avec les utilisateurs des services lors de la planification, de la prestation et de la révision des services ?**

Score : 3 - Promu

Explication : la question est abordée d'une manière différente. Il n'y a pas d'exigences concernant l'implication de l'utilisateur du service dans la planification et la prestation, mais il est obligatoire d'évaluer la satisfaction du client.

## **11. La norme indique-t-elle si le prestataire de services soutient la prise de décision et les choix des utilisateurs/apprenants ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : pas du tout mentionné.

## **12. La norme indique-t-elle si le prestataire de services a mis en place des processus pour garantir l'efficacité de la prestation de services ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : il est obligatoire d'évaluer si le produit répond aux exigences applicables et d'évaluer la satisfaction du client.

**13. Does the standard address partnership/collaboration with other stakeholders?**

Score: 3 - Promoted

Explanation: it does require to address interested parties' requirements/needs/expectations.

**14. L'application par le prestataire d'une approche fondée sur les droits va-t-elle dans le sens de la norme ?**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : La norme ISO 9001 n'a pas pour objectif opérationnel de promouvoir et de protéger les droits de l'homme.

**15. La norme traite-t-elle de l'implication de l'environnement du client ? Par exemple, le réseau social, la famille, etc.**

Score : 1 - Pas du tout.

Explication : non mentionné.

**16. La norme soutient-elle la mise en œuvre légale/le respect des normes/exigences de sécurité ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : la norme doit prendre en compte toutes les exigences applicables, y compris les exigences peu contraignantes.

**17. La norme indique-t-elle si le prestataire de services dispose d'un système interne de gestion de la qualité ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : ISO 9001 est le système de gestion de la qualité "pour l'excellence".

**18. Le fait que le fournisseur suive son plan stratégique est-il conforme à la norme ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : il est nécessaire de fixer des objectifs mesurables, de planifier la manière d'atteindre les objectifs et de contrôler les résultats.

**19. La norme est-elle respectée si le fournisseur travaille à la réalisation de sa mission et de sa vision ?**

Score : 4 - Obligatoire

Explication : par définition (réf. ISO 9000:2015), un système de management est basé sur la politique de l'organisation.

**20. La norme soutient-elle : la promotion de l'innovation ?**

Score : 1 - Pas du tout

Explication : L'amélioration est requise, mais elle ne fait jamais référence à l'amélioration en termes d'innovation.

**21. La norme tient-elle compte des meilleures pratiques internationales dans le secteur de l'EFP et des soins ?**

Score : 1 - Pas du tout

Explication : la possibilité de se référer aux meilleures pratiques internationales n'a pas été mentionnée.

**22. La norme traite-t-elle de l'efficacité ?**

Score : 4 - Obligatoire.

Explication : l'efficacité et l'efficience font partie du leitmotiv d'ISO 9001.

**23. La norme de qualité est-elle abordable ?**

OUI. Quelques milliers d'euros, pour une petite organisation, pour la consultance et la certification (là où elle est souhaitée, la certification n'est pas obligatoire).

**24. La norme de qualité est-elle financièrement viable pour que le prestataire de services continue à la mettre en œuvre ?**

OUI. Quelques milliers d'euros pour une petite organisation afin de maintenir le système et la certification.

**25. La norme de qualité apporte-t-elle des avantages externes au fournisseur (par exemple, des points pour la participation à des appels d'offres) ?**

OUI.

ISO 9001 donne des points supplémentaires dans les appels d'offres et différentes subventions dans divers pays et secteurs. Dans certains cas, elle est obligatoire.

**26. Existe-t-il un outil d'auto-évaluation ?**

NON.

Elle exige un audit interne, ce qui est différent d'une évaluation, et ne fournit pas d'"outil". Il existe une norme spécifique, ISO 19011:2018, qui fournit des lignes directrices pour les activités d'audit.

## 6. CONCLUSION FINALE

En examinant la recherche, il est assez facile d'identifier les tendances clés que les études révèlent et les besoins majeurs que les parties intéressées soulignent.

Ce qui est moins intuitif et beaucoup plus intéressant, c'est que nous pouvons classer les résultats des études selon quatre perspectives différentes et nous pouvons en fait dessiner une carte très similaire à un tableau de bord équilibré :

<p><b>UTILISATEUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- services centrés sur la personne ;</li> <li>- approche fondée sur les droits</li> <li>- participation active de l'utilisateur du service.</li> </ul>	<p><b>LES PARTIES PRENANTES EXTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- passage des services institutionnels aux services à domicile, familiaux et de proximité ;</li> <li>- la certification externe de la qualité ;</li> <li>- continuité des services ;</li> <li>- l'apprentissage et le soutien tout au long de la vie.</li> </ul>
<p><b>PRESTATAIRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- benchmarking ;</li> <li>- l'innovation ;</li> <li>- amélioration des compétences ;</li> <li>- changement d'orientation de la mesure de la qualité basée sur les intrants à celle basée sur les extrants ;</li> <li>- changement de culture, du suivi de la qualité à l'amélioration continue ;</li> <li>- l'auto-évaluation dans le cadre de l'amélioration continue.</li> </ul>	

Ce type de carte met en évidence certains éléments clés qui sont tous liés entre eux et qui créent un ensemble d'objectifs stratégiques à moyen terme pour les prestataires de services et les décideurs politiques.

Il s'agit en fait d'un cadre à partir duquel une norme dans le secteur social pourrait être évaluée, construite ou modélisée.

Les éléments énumérés ci-dessus sont très proches des 26 points qui ont été utilisés pour évaluer les quatre normes de qualité qui sont au centre du projet ; des points qui ont été développés à partir de l'analyse SWOT des normes de qualité. Cela confirme la pertinence de l'analyse.

Les diagrammes en radar suivants montrent dans quelle mesure les normes analysées répondent aux 26 points discutés dans la section 5 :





En gardant à l'esprit cette nouvelle approche, que l'on pourrait appeler la "carte stratégique", il est possible de comparer les caractéristiques des normes de qualité existantes afin de déterminer lesquelles sont alignées sur la nouvelle carte.

Les diagrammes en radar suivants ne prennent en considération que les points (discutés dans la section 5) qui correspondent aux éléments clés énumérés dans la carte ci-dessus :



EFQM, EQUASS, New Directions et ISO 9001, tous sont bien centrés sur la gestion et l'amélioration des processus. Le principal défi consiste à répondre spécifiquement aux besoins des utilisateurs et aux attentes de la communauté, mais EQUASS et New Directions ont obtenu de très bons résultats à cet égard. Afin de garantir que ce sera toujours le cas à l'avenir, nous avons besoin d'une norme qui pourrait elle-même évoluer rapidement et continuellement en tenant compte des meilleures pratiques et de l'évolution des questions externes. Ce sujet sera approfondi dans les recommandations finales du projet.

Ces conclusions seront bien entendu comparées aux résultats des consultations des acteurs clés et, si elles sont confirmées, elles ouvriront la voie à un nouveau projet passionnant : améliorer les outils dont nous disposons pour relever les défis mis en évidence par la stratégie européenne pour les droits des personnes handicapées.



Plataforma de entidades para  
la promoción e inclusión  
social de personas con  
enfermedad mental



**RehabGroup**  
Investing in People, Changing Perspectives