

Etude sur la mise en œuvre des démarches qualité par les prestataires

Résumé exécutif

En mars 2021, la Commission européenne a adopté la Stratégie européenne pour les droits des personnes handicapées 2021-2030. La nouvelle stratégie comprend des actions ambitieuses et des initiatives phares soulignant l'importance pour les personnes handicapées d'avoir une bonne qualité de vie et de pouvoir vivre de manière indépendante sur un pied d'égalité avec les autres. Parmi ces initiatives, la stratégie a exprimé l'intention de développer un cadre européen pour les services sociaux d'excellence pour les personnes handicapées d'ici 2024. L'objectif de cette étude était de fournir un aperçu de la manière dont les prestataires de services surveillent et garantissent la qualité dans leurs opérations quotidiennes et d'identifier les approches les plus utiles et valables pour mesurer la qualité.

Quelles approches les organisations prestataires de services utilisaient-elles pour contrôler la qualité ?

- Deux principales approches globales du suivi de la qualité ont été identifiées : l'Audit Interne ou Assurance Qualité (AQ) et l'Évaluation Externe et Validation. Dans de nombreuses organisations consultées, les deux ont été utilisées.
- Les méthodes utilisées, souvent combinées, comprenaient des enquêtes et des entretiens, des auto-évaluations, des visites de services par des cadres supérieurs, des auditeurs et/ou des évaluateurs externes.
- L'approche la plus couramment utilisée dans tous les pays était l'auto-évaluation par rapport à un ensemble de normes convenues, menée par les responsables des services, impliquant parfois les équipes du personnel et les personnes bénéficiant des services.
- En général, le contrôle et l'examen de la qualité ne faisaient pas partie de la pratique quotidienne mais étaient effectués sur une base annuelle. Cependant, dans certains pays (par exemple l'Irlande et le Royaume-Uni), les responsables étaient tenus de se rendre sur place et de vérifier au moins le respect des normes sur une base mensuelle .
- Les résultats tels que la qualité de vie des personnes soutenues étaient rarement évalués autrement qu'en termes de santé, de sécurité, de plaintes et de satisfaction à l'égard des services.
- En général, les approches et méthodologies utilisées par les prestataires de services présentaient des limites dans leur utilité pour un suivi détaillé de la Convention des Nations Unies relative aux droits des

personnes handicapées (CNUDPH) ¹, se concentrant souvent uniquement sur certains droits de l'homme tels que le droit à l'abri de tout préjudice.

- Dans l'ensemble, l'attention portée au suivi et à l'amélioration des services était axée sur la garantie que les services n'étaient pas « mauvais » plutôt que sur ce qui se passait bien ou sur la « bonne » qualité des services.
- Les réponses aux problèmes de qualité ou de manque de conformité prenaient généralement la forme d'un plan d'action visant à remédier à ces problèmes. Les bonnes pratiques et les résultats positifs ont rarement été officiellement reconnus.

Quelles approches et méthodes ont été considérées par les prestataires et les parties prenantes comme utiles et réalisables à l'avenir.

- L'utilisation d'un cadre de qualité de vie pour examiner les résultats en utilisant n'importe quelle méthode (par exemple, dans le cadre d'un enregistrement quotidien, d'enquêtes ou d'observations) a été considérée comme utile et comme une mesure potentiellement fiable des résultats et de la qualité. Cependant, la faisabilité a été évaluée moins bien en raison de la complexité apparente et d'un manque général de connaissance du cadre de qualité de vie.
- Les indicateurs et les méthodes impliquant des observations pratiques, en particulier des observations structurées, ont été considérés comme moins réalisables, bien que reconnus comme utiles.
- Les méthodes qualitatives de collecte d'informations ont été privilégiées, même si les enquêtes ont été reconnues comme étant plus faciles à utiliser pour recueillir les points de vue et les expériences des personnes soutenues, des familles et du personnel.
- L'examen des plans individuels centrés sur la personne et l'examen de la formation du personnel et du soutien qu'il reçoit ont été jugés très utiles et réalisables.
- Pour utiliser l'enregistrement quotidien comme source de données sur la qualité, l'orientation de ceux-ci et la manière dont les informations sont enregistrées doivent être modifiées afin que les personnes soutenues soient impliquées et que l'enregistrement ne prenne pas de temps par rapport au soutien direct.
- Des structures telles que les réunions d'équipe, la supervision et les réunions de planification centrées sur la personne ont été considérées comme des lieux utiles pour examiner et se concentrer sur l'amélioration de la qualité, même si elles étaient difficiles à organiser dans certains contextes.
 - L'intérêt des cadres supérieurs pour l'évaluation et la présence dans les services a été jugé important pour garantir la qualité ; les visites de cadres supérieurs et/ou d'une équipe d'assurance qualité pour observer les pratiques ont été jugées moins utiles et moins réalisables.
 - Les processus d'audit interne ont été soulignés comme devant être dotés de ressources adéquates et faire partie de la culture organisationnelle.

¹ Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, 13 décembre 2006, <https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>

- L'évaluation externe a été jugée utile, surtout si elle implique des experts par expérience. Cependant, cela n'a pas été sans difficultés et il convient de veiller à ce que la qualité ne se résume pas à de simples « formulaires à cocher ».

Conclusions et Recommendations

- L'approche de suivi de la qualité doit être une approche multi-éléments et multi-méthodes pour garantir que l'expérience et les points de vue des personnes soutenues sont capturés et qu'une vision holistique de la qualité du service est obtenue.
- Les pratiques et processus quotidiens tels que l'enregistrement quotidien, les réunions d'équipe, la supervision et les visites des responsables peuvent être rationalisés grâce aux processus d'audit. Cela permet aux services de collecter des données et d'examiner la qualité du service de manière continue et encourage l'amélioration continue.
- Toute approche de contrôle de la qualité doit se concentrer principalement sur les résultats en matière de qualité de vie, tant au niveau des prestataires de services que de l'inspection de la qualité. Cela devra être soutenu et encouragé par la Commission européenne, mais cela permettrait d'élucider dans quelle mesure la CDPH de l'ONU ²est mise en œuvre.
- Des observations sont recommandées pour une image valide de la qualité du service. Cela nécessite que les gestionnaires soient présents dans les services et est particulièrement important lorsque les bénéficiaires des services ne sont pas en mesure de répondre aux enquêtes ou aux entretiens.
- Le suivi de la qualité doit également inclure la disponibilité et la qualité de la formation, de la supervision et du soutien du personnel.
- Le temps et les structures nécessaires à la réflexion et à l'amélioration de la qualité sont essentiels. Toute information recueillie doit être examinée et utilisée pour améliorer les services.

² Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

EASPD is the European Association of Service providers for Persons with Disabilities. We are a European not-for-profit organisation representing over 20,000 social services and disability organisations across Europe. The main objective of EASPD is to promote equal opportunities for people with disabilities through effective and high-quality service systems.