

9 principes  
pour des  
services sociaux  
et de santé  
de qualité

socialplatform

## Pour Social Platform, des services sociaux et de santé de qualité doivent:

1. respecter la dignité humaine et les droits fondamentaux
2. atteindre les résultats attendus
3. être adaptés à chaque individu
4. assurer la sécurité de tous les utilisateurs, y compris les plus vulnérables
5. être participatifs et permettre aux utilisateurs de prendre des décisions par eux-mêmes
6. être globaux et continus
7. être offerts en partenariat avec les collectivités et d'autres acteurs
8. être offerts par des personnes qualifiées, bénéficiant de bonnes conditions d'emploi et de travail
9. être gérés de façon transparente et être tenus de rendre compte de leur action

## Introduction

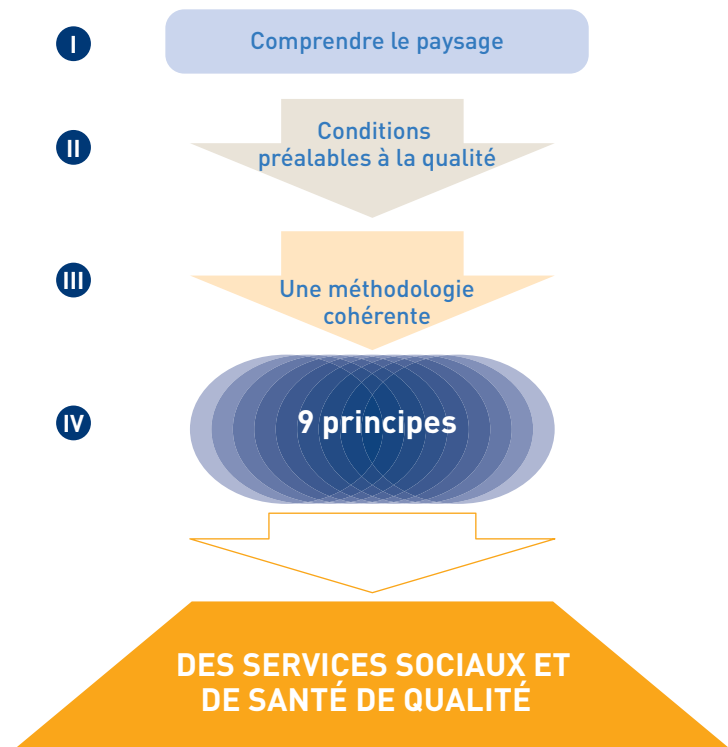
Nous tous qui vivons en Europe faisons un jour ou l'autre appel à des services sociaux et de santé.

Ces services appliquent les valeurs de l'Union européenne, comme la cohésion sociale et économique, un niveau élevé de sécurité d'emploi et de protection sociale, l'égalité entre les femmes et les hommes, la non-discrimination, l'amélioration des conditions de vie et la lutte contre l'exclusion sociale.

Les services sociaux et de santé de qualité sont un élément essentiel du modèle social européen. Plus précisément, ils renforcent la capacité physique, mentale, culturelle et sociale des individus à participer pleinement à la société et à mener une vie autonome et indépendante.

L'Union européenne est sur le point d'adopter un cadre de qualité européen pour les services sociaux, qui comprendra une série de principes que les 27 États membres seront tenus de mettre en œuvre.

La présente publication présente les recommandations de Social Platform pour ce cadre européen. Nous commencerons par examiner la situation actuelle en ce qui concerne les services sociaux et de santé (I) et poursuivrons avec les conditions préalables nécessaires pour assurer leur qualité (II). Nous analyserons ensuite ce qui nous semble être la meilleure méthode pour atteindre cet objectif (III) et finalement, les neuf principes nécessaires pour des services sociaux et de santé de qualité (IV).



## I. Comprendre le paysage des services sociaux et de santé

- Les services sociaux et de santé sont profondément influencés par l'évolution de la façon dont ces services sont offerts, financés et réglementés.
- Malgré les différences dans les systèmes sociaux nationaux, il existe une similarité entre les tendances observées dans les États membres de l'UE: la volonté de réduire les coûts, l'augmentation de la sous-traitance des services publics, l'ouverture des marchés à la prestation de services commerciaux et l'aide directe aux utilisateurs (dans le cadre des systèmes de chèques, par exemple).
- Plutôt que d'améliorer l'efficacité des services, ces tendances débouchent sur un système à deux vitesses dans lequel la pauvreté, la discrimination et le déni des besoins existants sont tels que de nombreuses personnes sont confrontés à un accès réduit, voire inexistant, aux services sociaux et de santé de base.
- Le manque de ressources et les pressions en faveur de la réduction des coûts ont aussi des conséquences sur les conditions de travail dans le secteur, caractérisé par des salaires bas, des contrats à court terme et des heures de travail irrégulières. Ces éléments ont un impact négatif direct sur la qualité ainsi que sur les travailleurs – essentiellement des femmes ou des travailleurs immigrés ou issus de l'immigration. Le problème est encore aggravé par l'absence de reconnaissance et de validation des compétences existantes, ainsi que de systèmes de qualification adaptés.
- L'évolution du marché du travail et les changements sociodémographiques suscitent une augmentation de la demande de services de proximité plus individualisés, mieux intégrés et plus coordonnés.
- Tant que la demande pour ce type de services ne sera pas satisfaite, les individus – les femmes en particulier – vont continuer à intervenir en s'occupant de leurs proches dépendants. La valeur de ces soins est rarement reconnue et ils ne sont guère rémunérés. Même si ces démarches sont parfois effectuées spontanément, elles peuvent avoir des conséquences négatives pour l'aidant, tant sur le plan économique (en termes de revenus et de droits à pension) qu'au niveau humain, en limitant les choix de vie.
- En tant qu'acteurs de l'économie sociale, les associations à but non lucratif sont aussi en première ligne lorsqu'il s'agit de répondre à l'absence de services publics et aux déficiences du marché. Ils offrent des services de proximité innovants, souvent avec le soutien de bénévoles et dont la finalité est clairement sociale.

## II. Conditions préalables à la qualité: travail préparatoire

Afin de créer un environnement économique et juridique favorable à des services sociaux et de santé de qualité, les décideurs européens devraient:



- Adopter un cadre juridique européen en matière de services d'intérêt général, afin de dépasser la logique de marché stricte et de garantir la disponibilité et l'accessibilité des services sociaux et de santé à l'échelle de l'UE.
- Investir dans les services sociaux et de santé, en tant qu'élément moteur de cohésion sociale, de croissance durable et de création d'emplois.
- Mettre en place une stratégie spécifique visant à promouvoir les emplois de qualité dans ce secteur et développer les systèmes de qualification.
- Reconnaître officiellement la valeur des soins non rémunérés (dans les statistiques nationales et européennes) et adopter des mécanismes d'aide tangibles axés pour les personnes qui produisent ces soins, comme un revenu minimal approprié, une protection sociale et des droits de pension, un accès à l'apprentissage tout au long de la vie, des interruptions de carrière et des associations de soutien.
- Quantifier la part de l'économie sociale et des organisations à but non lucratif dans les services sociaux et de santé offerts, et reconnaître au niveau européen, les particularités du secteur dans le droit européen de la concurrence, l'aide aux PME, la réglementation des aides d'État et les marchés publics.

### III. Une méthodologie cohérente: utiliser les bons outils

La qualité doit être définie au niveau local – le niveau le plus proche des utilisateurs des services. L'UE doit mettre en place un cadre de coopération transparent, avec une redistribution claire des responsabilités, entre les trois niveaux suivants:

#### **Pour les institutions de l'UE:**

- adopter des principes de qualité européens et transmettre aux États membres des lignes directrices et des recommandations sur la méthodologie visant à fixer, contrôler et évaluer les normes de qualité;
- identifier et diffuser les bonnes pratiques au moyen de la méthode ouverte de coordination en ce qui concerne la protection sociale et l'inclusion sociale;
- organiser un forum annuel européen sur les services sociaux et de santé regroupant les parties prenantes.

#### **Pour les États membres, les autorités régionales et locales:**

- concevoir des systèmes et des services de qualité conformément aux principes susmentionnés; créer des systèmes basés sur des indicateurs aux niveaux national, régional et local;
- appliquer des mécanismes participatifs afin d'évaluer et d'améliorer les services, comme des observatoires locaux ou des forums pour les parties prenantes;
- rendre compte de la mise en œuvre des principes européens en fonction des indicateurs adoptés.

#### **Pour les réseaux d'ONG européennes, de prestataires de services et d'utilisateurs des services:**

- s'engager à mettre en œuvre et à renforcer les principes de qualité européens;
- participer activement à toutes les étapes de la mise en place, de la mise en œuvre et de l'évaluation du cadre de qualité européen;
- organiser des formations pour les membres des réseaux européens sur les principes de qualité européens.

## IV. 9 principes pour des services sociaux et de santé de qualité en Europe

Toutes les personnes résidant en Europe doivent bénéficier d'un accès équivalent à des services sociaux et de santé disponibles, abordables et de qualité, conformément aux dispositions de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et au nouveau protocole sur les services d'intérêt général du traité de Lisbonne.

Nous présentons ci-dessous neuf principes que l'UE devrait adopter, selon nous, afin de parvenir à des services sociaux et de santé d'intérêt général de qualité, sur la base des droits fondamentaux et des besoins des utilisateurs et de la collectivité.

Avant de pouvoir appliquer ces principes, un environnement économique et juridique propice s'impose, de même qu'une approche participative ascendante en matière de qualité. Par ailleurs, ces principes doivent s'intégrer dans une approche globale et ils doivent tous être respectés, quelle que soit la nature des prestataires de services.



**POUR SOCIAL PLATFORM, UN SERVICE DE « QUALITÉ »...**

## 1. ... RESPECTE LA DIGNITÉ HUMAINE ET LES DROITS FONDAMENTAUX

### ***Plus précisément...***

Les services sociaux et de santé doivent respecter la dignité des utilisateurs ainsi que leurs droits fondamentaux, tels que décrits dans les instruments européens et internationaux relatifs aux droits humains.

### ***Par exemple...***

Les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier d'un service qui respecte leur intégrité physique et ne doivent subir aucune action susceptible de les humilier. Elles doivent pouvoir mener une vie normale, quelle que soit leur orientation sexuelle, et leurs renseignements personnels doivent rester confidentiels.



### ***Comment y parvenir...***

- Publier des informations accessibles et indépendantes pour les utilisateurs au sujet des services mis à leur disposition
- Proposer aux utilisateurs des mécanismes de participation et de plainte faciles d'utilisation
- Sensibiliser les utilisateurs à leurs droits et à ceux de leur famille
- Mettre en œuvre des programmes visant à former l'ensemble des parties intéressées (prestataires de services, bénévoles et autorités) aux droits fondamentaux, qu'elles soient ou non en contact direct avec les utilisateurs des services
- Assurer la confidentialité des données concernant les utilisateurs et les services qui leur sont offerts



## 2. ... ATTEINT LES RÉSULTATS ATTENDUS

### **Plus précisément...**

Les services sociaux et de santé doivent atteindre leurs objectifs et être évalués régulièrement. Ils doivent atteindre des résultats positifs pour les utilisateurs, leur famille et la collectivité. Les réactions des utilisateurs et des parties prenantes doivent être transmises régulièrement à l'organisation afin qu'elle puisse revoir ses objectifs au fil du temps.

### **Par exemple...**

Le service offert aux personnes immigrées, y compris sans papiers, doit faire en sorte que les utilisateurs soient continuellement associés au développement des services ainsi qu'à l'évaluation des résultats des services offerts. L'évaluation de la satisfaction des utilisateurs doit être publiée, diffusée et incluse dans la révision des objectifs à atteindre par le prestataire de service.



### **Comment y parvenir...**

- S'assurer que toutes les personnes associées à la prestation de service soient personnellement responsables de la réalisation des résultats
- Veiller à ce que les services publient régulièrement des rapports accessibles et compréhensibles sur les résultats, qui décrivent les objectifs atteints et manqués et contiennent les réactions des utilisateurs et du personnel
- Organiser une évaluation indépendante régulière des systèmes et des procédures visant à atteindre les résultats escomptés et publier des informations sur les résultats

### 3. ... EST ADAPTÉ À CHAQUE INDIVIDU

#### **Plus précisément...**

Chaque personne a besoin de services différents, qui évoluent en fonction de sa vie. Les services de qualité doivent par conséquent répondre aux nouveaux besoins de chaque utilisateur afin d'améliorer sa qualité de vie et renforcer l'égalité des chances.

#### **Par exemple...**

Les services de santé ne peuvent être offerts de la même manière à un homme et à une femme. Les services sociaux et de santé doivent respecter l'âge de l'utilisateur, son orientation sexuelle, sa religion, son origine ethnique et ses besoins de même que ses désirs personnels, et tenir compte des éventuels obstacles financiers ou autres.



#### **Comment y parvenir...**

- S'assurer que les services répondent aux exigences et aux besoins spécifiques de l'utilisateur
- Respecter le droit de l'utilisateur de décider de la formule et des conditions des services qui vont lui être offerts
- Assurer la proximité entre le prestataire de service et l'utilisateur
- S'assurer que les prestataires de service sont flexibles et capables de s'adapter aux nouveaux défis et besoins

## 4. ... ASSURE LA SÉCURITÉ DE TOUS LES UTILISATEURS, Y COMPRIS LES PLUS VULNÉRABLES

### **Plus précisément...**

Lorsqu'une personne qui a besoin d'un service est particulièrement vulnérable, des mécanismes doivent être appliqués afin de compenser la relation asymétrique entre le prestataire et l'utilisateur. Ces mécanismes doivent prévenir les abus physiques, mentaux et financiers à l'égard des utilisateurs vulnérables.

### **Par exemple...**

Les services à l'enfance doivent veiller à ce que l'environnement dans lequel le service est offert soit sûr pour le bien-être physique et mental des enfants. Les enfants doivent également avoir la possibilité d'accéder facilement à des mécanismes de plaintes sûrs.



### **Comment y parvenir...**

- Mettre en place des mécanismes de contrôle et des cadres de réglementation afin d'éviter les abus (physiques, mentaux, mais aussi financiers), et veiller au respect des règles de santé et de sécurité
- Mettre en œuvre des procédures de conseil et de plainte indépendantes et transparentes

## 5. ... EST PARTICIPATIF ET PERMET AUX UTILISATEURS DE PRENDRE DES DÉCISIONS PAR EUX-MÊMES

### *Plus précisément...*

Il faut encourager les utilisateurs présents et potentiels à participer activement aux décisions qui concernent la façon dont ces services sont créés, offerts et évalués. Cela doit se faire en permettant aux utilisateurs de se réunir sous forme de groupes et de participer en tant que parties prenantes à la gestion et à l'évaluation des services.

### *Par exemple...*

Les services de soins de santé à long terme pour personnes âgées doivent veiller à ce que les utilisateurs soient associés de façon active à la définition et à l'évaluation des services qu'ils utilisent. Ils doivent encourager les personnes âgées à s'affilier à des groupes qui les informent de leurs droits et défendent leurs intérêts auprès des responsables des services offerts.



### *Comment y parvenir...*

- Mettre en place des mécanismes de planification et d'évaluation participatifs pour les utilisateurs présents et potentiels et leur famille
- Veiller à ce que la participation des utilisateurs soit adaptée à leur situation particulière, en tenant compte de leurs éventuelles vulnérabilités ou dépendances
- Permettre la participation des utilisateurs potentiels qui n'ont actuellement pas accès aux services pour des raisons d'accessibilité ou autres

## 6. ... EST GLOBAL ET CONTINU

### **Plus précisément...**

Une approche cohérente et globale s'impose entre les prestataires de services offrant différents services à un même utilisateur. Dans certains cas, une prestation de services continue, ininterrompue est indispensable tout au long de la vie de certaines personnes – en particulier lorsqu'il s'agit de répondre à des besoins de développement et à long terme.

### **Par exemple...**

Les personnes qui vivent avec un handicap vont avoir besoin d'une série de services sociaux et de santé tout au long de leur vie. Elles ne sont parfois plus en mesure de travailler et peuvent avoir besoin de services particuliers. Elles peuvent aussi avoir besoin de recourir de façon continue à des services sociaux spécifiques lorsqu'elles sont en mesure de réintégrer le marché de l'emploi.



### **Comment y parvenir...**

- Établir des plans à long terme et investir dans un service continu et durable
- Assurer une coordination régulière entre différents prestataires de service

## 7. ... EST OFFERT EN PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS ET D'AUTRES ACTEURS

### **Plus précisément...**

Une prestation de services sociaux et de santé de proximité suppose la création de services locaux caractérisés par la participation active des utilisateurs. Elle répond aux besoins locaux et joue un rôle actif dans le renforcement de la cohésion sociale.

### **Par exemple...**

Les services sociaux éducatifs destinés aux Roms doivent veiller à ce que ces communautés soient associées à la prestation de service et que les employeurs et les syndicats participent aux services de suivi, afin d'assurer l'intégration réelle des utilisateurs dans la société et sur leur lieu de travail actuel et/ou futur.



### **Comment y parvenir...**

- Mettre en place des synergies entre toutes les parties associées à la formulation des politiques, à la planification, aux recherches, au développement, à la prestation de service, au contrôle et à l'évaluation
- S'assurer que les groupes qui n'ont actuellement pas accès aux services soient activement représentés dans les structures de dialogue

## 8. ... EST OFFERT PAR DES PERSONNES QUALIFIÉES, BÉNÉFICIAIRE DE BONNES CONDITIONS D'EMPLOI ET DE TRAVAIL

### **Plus précisément...**

Des conditions d'emploi et de travail stables et acceptables, de même que des investissements dans le capital humain, sont indispensables pour créer des services de qualité.

### **Par exemple...**

Les travailleurs sociaux qui viennent en aide aux sans-abris, ou les personnes qui prennent soin de personnes âgées handicapées, doivent suivre une formation spécifique afin de s'assurer que leurs utilisateurs cibles bénéficient de services qui respectent leur dignité et leurs droits fondamentaux.



### **Comment y parvenir...**

- Établir un cadre législatif cohérent qui assure des conditions de travail décentes, des structures salariales acceptables et une égalité salariale entre les hommes et les femmes
- Mettre en place des programmes de formation destinés au personnel et aux bénévoles ainsi que des systèmes d'apprentissage tout au long de la vie
- Veiller à ce que les compétences des membres du personnel soient certifiées et continuellement améliorées
- Associer les membres du personnel ainsi que les syndicats qui les représentent dans le cadre d'une approche en ce qui concerne le développement, la prestation et l'évaluation des services fondée sur le partenariat

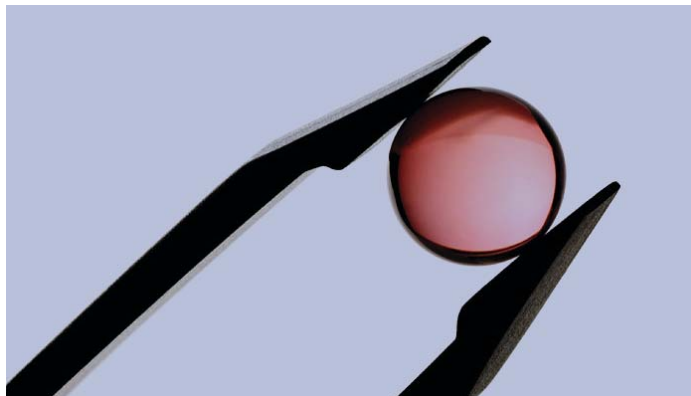
## 9. ... EST GÉRÉ DE FAÇON TRANSPARENTE ET EST TENU DE RENDRE COMPTE DE SON ACTION

### *Plus précisément...*

Les services sociaux et de santé doivent être offerts par les organisations dans un esprit d'ouverture, de transparence, d'efficacité et de responsabilité. Ces services doivent par ailleurs être développés en fonction des meilleures connaissances et pratiques disponibles.

### *Par exemple...*

Les prestataires de service doivent mettre à la disposition du public des informations facilement accessibles concernant les organes responsables de la prestation de service aux utilisateurs, de même que les résultats des rapports sur la satisfaction des utilisateurs, et qui expliquent comment le prestataire de service s'y prend pour associer les utilisateurs et leur famille au processus.



### *Comment y parvenir...*

- Définir clairement les responsabilités des acteurs qui gèrent, conçoivent, assurent, soutiennent et évaluent la prestation de service ainsi que les relations entre eux
- Recueillir en permanence les réactions des utilisateurs, des organes de financement et des autres parties prenantes, ainsi que celles des utilisateurs potentiellement exclus du service
- Assurer une analyse périodique et indépendante des résultats des prestataires de service, y compris des mécanismes d'analyse basés sur la participation









## MEMBRES EFFECTIFS DE SOCIAL PLATFORM



Contact:

**socialplatform**

Square de Meeûs 18  
B-1050 Bruxelles  
Belgique

T +32.2.511.37.14

F +32.2.511.19.09

platform@socialplatform.org

www.socialplatform.org



Social Platform remercie la Commission européenne pour le soutien financier qu'elle lui apporte. Cette publication reflète le point de vue de son auteur. La Commission européenne n'est en rien responsable de l'utilisation pouvant être faite de l'information contenue dans la présente publication.

Publié en septembre 2008