

# Repenser l'assurance qualité

Les défis de l'inclusion pour les concepts  
d'assurance qualité

Prof. Dr. Johannes Schädler  
Congrès INSOS, 30/31.08.2023 à  
Berne



# Structure

1. Classement de la thématique
2. Qualité de vie et qualité des prestations - Notions et concepts
3. L'assurance qualité et ses différents objectifs
4. "Auto-évaluation guidée" - une méthodologie pour l'assurance qualité dans l'aide aux personnes en situation de handicap
5. Exemples personnels
6. Assurance qualité et apprentissage collectif dans l'espace communal
7. Conclusion

# L'assurance qualité - une approche historique et professionnelle (1)

- **Contexte : années 1980 aux Etats-Unis et au Royaume-Uni:** désinstitutionnalisation - critique des institutions pour handicapés - les approches néolibérales exigent l'efficacité dans le domaine social pour limiter les dépenses de l'Etat - par le biais d'une gestion professionnelle, du marché et de la concurrence, nouvelle gestion publique : modification des systèmes de financement par le biais de contrats
- Concepts et instruments de mesure de **la qualité de vie**, et
- Concepts et instruments de mesure de **la qualité des services** dans le domaine de la santé (Avedis Donabedian)
- **En Allemagne et dans d'autres pays européens, fin des années 1990, débat intense sur la qualité**, critique des institutions, exigence accrue de contrôle de la part des organismes payeurs, contrats de prestations pour les services sociaux, les institutions doivent prouver leur assurance qualité, différents instruments, notamment DIN EN ISO 9001 - 4 pour la gestion de la qualité (QM)

## L'assurance qualité - une approche historique et professionnelle (2)

- Fin des années 2000 : diminution de l'intérêt pour l'assurance qualité dans les établissements/services (niveau organisationnel).
- En raison de la réception de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, **focalisation accrue sur les prestations de soutien au cas par cas** et sur les **conditions environnementales** (accessibilité), **qualité = réalisation des objectifs d'assistance déterminés dans le cadre de la procédure IHP-Focalisation**
- Accrue sur le niveau individuel du cas en raison des **exigences de contrôle des organismes payeurs**
- Perte de vue de l'importance du niveau organisationnel pour des prestations de **qualité**

## L'assurance qualité - une approche historique et professionnelle (3)

- **EU Disability Strategy 2021 - 2030:** un regain d'intérêt au niveau européen pour **les approches organisationnelles** de l'assurance qualité.
- **Quelles en sont les raisons?** - Problèmes non résolus
- **Quelles sont les attentes?** - Amélioration de la technicité et augmentation de l'efficacité
- **Quels enseignements peut-on tirer des expériences passées?**
  - Les approches de l'assurance qualité peuvent s'appuyer (plutôt) sur la **"confiance"** ou (plutôt) sur le **"contrôle"**
  - Les approches de l'assurance qualité doivent renforcer **les positions des utilisateurs**
  - Les approches de l'assurance qualité doivent partir de **la mission d'inclusion des services** et considérer également **les organisations** elles-mêmes.

# La qualité de vie et comment la mesurer

- **Qualité de vie:** Mesure du bien-être subjectif dans certaines conditions objectives (recherche sur les indicateurs sociaux)
- Développé dans l'aide aux personnes en situation de handicap au niveau international, notamment par Robert Shallock (2002)
- **Concept QoL** en 3 facteurs structurés en 8 sous-domaines (domaines),
- **Avec l'idée de rendre mesurable la qualité de vie** des personnes en situation de handicap dans les institutions à l'aide d'un indice QoL
- **La valeur obtenue** est en quelque sorte le résultat produit, «output» ou «outcome», des moyens mis en

## Facteurs et domaines de la qualité de vie selon Shallock / Verdugo (2002)

- **Autonomie de vie**
  - Développement personnel
  - Autodétermination
- **Participation sociale**
  - Relations interpersonnelles
  - Inclusion sociale (inclusion)
  - Droits
- **Bien-être**
  - Bien-être matériel
  - Bien-être physique
  - Bien-être émotionnel

# Perfectionnement par Julie Beadle Brown et Jan Siska (2022)

STUDY ON INNOVATIVE FRAMEWORKS  
FOR MEASURING THE QUALITY OF  
SERVICES FOR PERSONS WITH  
DISABILITIES



EASPD

[https://easpd.eu/fileadmin/user\\_upload/Quality\\_of\\_services-Report\\_Finall.pdf](https://easpd.eu/fileadmin/user_upload/Quality_of_services-Report_Finall.pdf)

- Concept de mesure de la qualité pour différentes formes d'aide aux personnes en situation de handicap cognitif
- en partant de la tripartition en qualité de la structure, qualité des processus et qualité des résultats (Donabedian)
- le long des 8 domaines de Shallock
- avec des questions d'observation subjectives (auxquelles les utilisateurs·trices doivent répondre) et objectives

Des questions importantes restent sans réponse,

- p. ex. Qui évalue?
- Comment la documentation est-elle établie?
- Qu'advient-il des résultats?
- Quel est le rapport entre la qualité de vie et la qualité des prestations?

# Qualité des prestations - Définitions

- **«Qualité des prestations»:** Caractéristiques d'une prestation par rapport à un ensemble de normes attendues
- **«Qualité de l'organisation des prestations»:** Caractéristiques du fonctionnement de l'organisation (gestion et fournitures de prestations) par rapport à un ensemble de normes attendues
- **«Assurance qualité»:** Système d'éléments composé de
  - Normes de qualité
  - Méthodes d'évaluation de la qualité
  - Gestion de la qualité

# Assurance qualité dans les services aux personnes en situation de handicap: différentes applications conduisent à différents instruments et méthodes

## Adoption:

Des utilisations différentes entraînent des instruments et des méthodes différents.

## Assurance qualité dans les services aux personnes en situation de handicap:

Contexte d'utilisation / finalité	Type d'instrument de qualité/de méthode
Protection des droits des consommateurs·trices	p. ex. enquête auprès des utilisateurs·trices / questionnaire

## Assurance qualité dans les services aux personnes en situation de handicap:

Contexte d'utilisation / finalité	Type d'instrument de qualité/de méthode
Protection des droits des consommateurs·trices	p. ex. enquête auprès des utilisateurs·trices / questionnaire
Stratégie de contrôle de la direction	p. ex. système de documentation pour les actions des collaborateurs·trices

## Assurance qualité dans les services aux personnes en situation de handicap:

Contexte d'utilisation / finalité	Type d'instrument de qualité/de méthode
Protection des droits des consommateurs·trices	p. ex. enquête auprès des utilisateurs·trices / questionnaire
Stratégie de contrôle de la direction	p. ex. système de documentation pour les actions des collaborateurs·trices
Instrument de pilotage de l'administration sociale	p. ex. listes de contrôle pour l'inspection et les procédures de rapport

## Assurance qualité dans les services aux personnes en situation de handicap:

Contexte d'utilisation / finalité	Type d'instrument de qualité/de méthode
Protection des droits des consommateurs·trices	p. ex. enquête auprès des utilisateurs·trices / questionnaire
Stratégie de contrôle de la direction	p. ex. système de documentation pour les actions des collaborateurs·trices
Instrument de pilotage de l'administration sociale	p. ex. listes de contrôle pour l'inspection et les procédures de rapport
Réflexion professionnelle sur la qualification des routines dans la pratique	p. ex. procédures d'évaluation selon des normes professionnelles

# Auto-évaluation ou évaluation externe: Avantages et risques (nous les évaluons ensemble avec ++ et --)

	Auto-évaluation	Évaluation externe
Les possibilités objectives de contrôle sont élevées.	--	+
L'évaluation n'est pas stratégique.	--	++
La disposition des collaborateurs·trices à publier les problèmes est encouragée.	++	--
Les connaissances tacites sur les meilleures pratiques peuvent être activées.	++	-+
Les processus d'apprentissage des collaborateurs·trices et de l'organisation sont encouragés.	+-	+-
Les 'points aveugles' sont plus faciles à trouver.	--	+-
La bonne qualité peut être documentée vers l'extérieur	--	+-

# «Auto-évaluation guidée» - une approche méthodologique de l'assurance qualité

1. Identification des domaines clés d'un type de prestations
2. Description des normes professionnelles pour chaque domaine clé
3. Développement d'indicateurs et d'échelles d'évaluation pour chaque domaine clé
4. Création d'une équipe d'évaluation multiperspective ('Eva-Team')
5. Évaluation des différents éléments et discussion des résultats lors des réunions de l'équipe Eva
6. Documentation et rapport sur les résultats transmis à la direction

Manuel

Procédure  
d'appli-  
cation

# AQUA-UWO: Domaines clés dans les services d'habitat assisté

## A: Tâches de direction et structures

1. Objectifs et concept
2. Site et ressources
3. Leadership et coopération
4. Personnel
5. Relations publiques
6. Formation continue des collaborateurs·trices
7. Financement et administration
8. Collaboration avec le réseau local

## B. Processus de prestation de services

1. Accès des client·es
2. Planification de l'aide individuelle
3. Organisation de l'intervention de l'équipe
4. Aider les utilisateurs·trices à gérer leur vie quotidienne
5. Participation des utilisateurs·trices
6. Collaboration avec les familles et les réseaux
7. Conseil
8. Soutien actif en cas de crise et d'événements critiques de la vie
9. Gestion des risques
10. Relations entre le personnel et les client·es
11. Tâches de documentation

# Perspectives européennes pour l'assurance qualité dans les services et les établissements dans le contexte du handicap

- «Une vie autonome nécessite un paysage différencié de prestations de qualité, accessibles, centrées sur la personne et abordables, basées sur la communauté et la famille.... Les services et établissements destinés au grand public doivent être accessibles de manière inclusive et sans barrières ...» (Commission européenne «Disability Strategy 2021 – 2030», p. 8)
- Les progrès sur la voie de l'inclusion et le développement de services centrés sur la personne doivent être suivis par des concepts correspondants d'assurance qualité:
- Les concepts de qualité doivent aller au-delà des organisations individuelles de prestations et promouvoir le développement en réseau du système d'aide local

# Conclusion

- Les concepts d'assurance qualité peuvent soutenir le développement des organisations dans le contexte du handicap vers des services orientés vers l'inclusion.
- Les concepts d'assurance qualité sont basés sur des normes et des procédures.
- Il existe des concepts et des expériences qui doivent être adaptés à des conditions et à des utilisations données.
- **Par exemple, pourrait-il y avoir des "normes INSOS" d'orientation volontaire pour les établissements et services dans le contexte du handicap pour la Suisse et qui pourrait les développer?**

# Merci

## Contact

Prof. Dr. Johannes Schädler  
Universität Siegen | ZPE  
Hoelderlinstraße 3  
57076 Siegen

[schaedler@zpe.uni-siegen.de](mailto:schaedler@zpe.uni-siegen.de)  
[www.uni-siegen.de/zpe](http://www.uni-siegen.de/zpe)

