



# Améliorer la performance, répondre aux besoins de la prestation des services sociaux



# Pourquoi EQUASS?

## EQUASS RÉPOND AUX CHANGEMENTS DANS LE SECTEUR DES SERVICES SOCIAUX EN EUROPE

**Une focalisation sur l'approche centrée sur la personne** demande aux services sociaux qu'ils abordent les besoins changeants de chaque individu de manière ponctuelle et flexible. Le service devrait être motivé par les besoins des utilisateurs et viser à améliorer leur qualité de vie et l'égalité des chances.

**De plus grandes attentes pour l'efficacité et les résultats** exigent la mesure des résultats et une démonstration des avantages du service pour les utilisateurs et la communauté. Un étalonnage et une analyse comparative des performances au niveau international, ainsi que des systèmes de qualité qui prennent en considération l'orientation vers les résultats deviennent encore plus importants dans ce contexte.

**L'introduction d'une approche de marché** encourage une plus grande concurrence entre les prestataires de services sociaux qui résulte en une transparence et efficacité accrue. Les autorités nationales et de financement vont spécifier des critères de qualité dans les appels d'offre afin de sélectionner les prestataires de services les plus adaptés.

**La création d'un marché interne européen** entraîne de plus en plus de prestations de service transfrontalières et demande une reconnaissance de la qualité au niveau européen, garantissant de façon impartiale la qualité pour les usagers de services à travers le continent.

## EQUASS REMPLIT LES CRITERES DE QUALITÉ EUROPÉENS

EQUASS est entièrement conforme avec le cadre européen volontaire de qualité pour les services sociaux qui a été adopté par le Comité de la protection sociale en Octobre 2010.

### CQC pour les SSIG

EQUASS a été révisé en vue du cadre de qualité commun pour services sociaux d'intérêt général (Décembre 2010) dans lequel 50 acteurs concernés provenant de divers secteurs de prestation des services sociaux se sont mis d'accord sur les différents composants et préconditions de qualité.

"Le retour de nos clients et employés nous a réassuré que nous avons fait le bon choix en investissant dans la certification EQUASS"

- Domingos Rosa, Directeur de la Fondation AFID, Portugal -

### CERAQ

Répondre aux exigences de certification EQUASS signifie que l'organisme a implémenté les critères et indicateurs du cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (CERAQ/EQAVET) qui a été adopté par le Parlement Européen et les États membres au Conseil européen en juin 2009

**La Convention relative aux droits des personnes handicapées (Décembre 2006)** s'appuie sur une approche des droits humain qui revendique le renforcement de l'autonomie des personnes handicapées comme prérequis pour la participation dans la société. EQUASS peut aider les autorités publiques ainsi que les parties prenantes du secteur avec l'implémentation pratique de la convention des Nations Unies.

## EQUASS RENFORCE LA PERFORMANCE DES PRESTATAIRES DE SERVICES SOCIAUX

### Une série de Principes de Qualité et leurs critères respectifs

intègrent les vues des usagers de service, des prestataires de services, les partenaires sociaux, financeurs et des décideurs politiques. Le but final est l'amélioration des services et des systèmes de gestion.

### Le processus d'auto-évaluation détaillée

fournit à l'organisme un format pour à la fois, évaluer leur performance actuelle, et identifier les points à améliorer. EQUASS sert à la fois à piloter et mesurer le changement et l'amélioration continue.

### La certification et reconnaissance formelle

permet aux organismes prestataires de services sociaux de se distinguer sur le marché tout en étant en accord avec les requis légaux nationaux.

### Le cadre de parangonnage et la plateforme d'analyse comparative

permet aux organismes qui obtiennent la certification EQUASS de travailler avec des organismes similaires au niveau européen afin d'obtenir des meilleurs résultats et processus.

"Nous avons découvert que le contenu et le processus de l'implémentation d'EQUASS ont plus de valeur pour notre organisation que la certification elle-même."

- Mare Noolen, Directrice AS Welfare Services, Estonie

# Qu'est-ce qu'EQUASS?

Le système de qualité européen pour les services sociaux (EQUASS) est un système de certification de qualité intégré et spécifique au secteur, et qui certifie la conformité des services sociaux avec les principes et critères de qualité Européens. EQUASS a pour but d'améliorer le secteur social en engageant les prestataires de services dans la qualité et l'amélioration continue et en garantissant aux utilisateurs de service une qualité de

## LES PRINCIPES DE QUALITÉ COMME CADRE GLOBAL

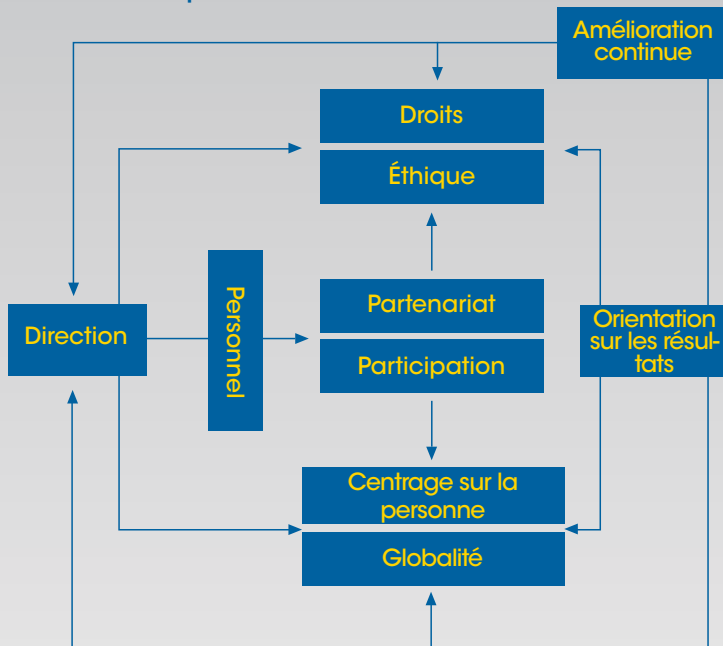
Un système de qualité européen pour les services sociaux doit répondre aux différences légales, socio-économiques et culturelles que l'on trouve dans les divers pays de l'Union Européenne. Pour cette raison, la certification EQUASS est basée sur des principes universels – des valeurs clés – plutôt que des standards normatifs et contraignants.

## LES PROGRAMMES DE CERTIFICATION EQUASS

Le certificat EQUASS permet une reconnaissance impartiale et formelle de la conformité avec les requis de qualité européens. EQUASS Assurance et EQUASS Excellence sont basés sur les mêmes principes de qualité, avec EQUASS Assurance servant de tremplin vers l'obtention du niveau EQUASS Excellence.

Cette approche basée sur les valeurs permet une compatibilité et une complémentarité entre le système de certification EQUASS et les systèmes de qualité nationaux existants. Ces valeurs peuvent être ensuite traduites en critères et indicateurs nationaux, et adaptées au contexte national.

### Les Principes de Qualité EQUASS



**Assurance**  
in Social Services

**L'Assurance Qualité des Services Sociaux (EQUASS Assurance)**

EQUASS Assurance garantit la qualité de la prestation de service en certifiant la conformité avec 50 critères basés sur les 10 principes de qualité. Cette certification peut être vue comme un requis fondamental pour l'opération des services sociaux, car celle-ci présente un seuil en termes de coûts, d'efforts et de ressources nécessaires. Une organisation qui satisfait les critères d'EQUASS Assurance est certifiée pour une durée de 2 ans.

« Chaque prestataire de services en Europe devrait implémenter EQUASS: joignez le mouvement aujourd'hui et soyez en avance sur la concurrence – ou attendez, et donnez l'impression d'être en retard »

- Susan Scott-Parker, Forum des Employeurs du Handicap



**Excellence**  
in Social Services

**L'Excellence en Prestation des Services Sociaux (EQUASS Excellence)**

Le label EQUASS Excellence est remis aux prestataires de services sociaux qui peuvent démontrer des résultats et une amélioration continue sur chacun des 50 critères basés sur les 10 principes de qualité sous trois angles différents : l'approche, de déploiement, et les résultats. Les scores à l'audit de l'organisation certifiée (sur les 10 principes) sont publiés afin de permettre la comparaison des organismes certifiés et l'échange de bonnes pratiques. Une organisation qui satisfait les scores minimaux d'EQUASS Excellence est certifiée pour une durée de 3 ans.

« Un élément vital d'EQUASS est l'approche à points de vues multiples. Cela signifie que les principes de qualité reflètent les intérêts d'une très large gamme d'acteurs sociaux et de parties prenantes. »

- Frank Flannery, Président du Comité d'attribution EQUASS

# Comment fonctionne EQUASS?

## LE PROCESSUS EQUASS

La certification EQUASS utilise des critères bien définis pour les deux niveaux de certification et travaille avec des procédures spécifiques pour l'auto évaluation et les audits externes. En se basant sur les principes de qualité, l'organisme doit réaliser un audit interne sous forme de questionnaire d'auto-évaluation, suivi d'une vérification et d'une notation réalisée par un/une auditeur/trice externe et indépendant/e. La performance vis-à-vis des critères EQUASS pour la certification et les domaines appelant des améliorations sous soumis à l'organisation dans un rapport, et auprès du Comité d'Attribution Européen. Le comité décide si l'organisme postulant recevra l'attribution d'un certificat.

## LE COMITÉ D'ATTRIBUTION EUROPÉEN

Tous les processus sont supervisés par le comité d'attribution européen. Le comité comprend plusieurs des acteurs clés européens dans le secteur, tels que des utilisateurs de services, partenaires sociaux, organismes prestataires de services, décideurs politiques et bailleurs de fond publics.

- Conseil Européen
- Forum des Employeurs du Handicap (EFD)
- L'Association Européenne des Prestataires de Services pour les Personnes Handicapées (EASPD)
- Forum Européen des Personnes Handicapées (EDF/FEDH)
- Réseau Européen des Autorités Sociales (ENSA)
- Plateforme Européenne de Réadaptation (EPR)
- Plateforme Européenne de Sécurité Sociale (ESIP)
- Fédération Européenne des personnes âgées (EURAG)
- Réadaptation International – Unité Europe

## DES AUDITEURS QUALIFIÉS

Les auditeurs EQUASS ont été formés et certifiés par EQUASS pour réaliser de façon efficace et compétente des évaluations de performances par rapport aux Principes de Qualité EQUASS Assurance et Excellence. La certification de nos auditeurs est basée sur un système de crédits, qui combine les séances de formation, des exercices pratiques, et des stages-audits sous la supervision d'un/une auditeur/trice plus expérimenté/e, et une pratique régulières des visites d'audit.

"Un système de qualité européen pour les organismes prestant des services sociaux doit être bâti sur les besoins des usagers et leur droit à participer dans le développement, la gestion et la prestation des services. La certification EQUASS est basée sur ces principes. Son approche centrée sur la personne est un pas dans la bonne direction pour des services de qualité pour les personnes handicapées."

- Erzsébet Földesi, Vice-Présidente du Forum Européen des Personnes Handicapées (EDF/FEDH) -

## BUREAUX DE REPRÉSENTATION LOCALE:

En Allemagne, Estonie, Lituanie, Norvège, Portugal et Slovénie, les services de certification EQUASS Assurance peuvent être obtenus à travers l'un de nos représentants franchisés dont vous trouvez la liste ci-dessous. Le représentant local franchisé sert d'intermédiaire local entre les clients EQUASS et le Secrétariat à Bruxelles qui coordonne le processus de certification entre les organismes candidats et les auditeurs.

Le secrétariat central à Bruxelles ne délègue jamais au représentant local la décision de l'attribution du label de qualité EQUASS.

Pour la certification EQUASS Assurance dans des pays autres que ceux listés ci-dessous, et pour la certification EQUASS Excellence dans toute l'Europe, ou toutes autres requêtes, veuillez contacter le secrétariat central.

Estonie - EQUASS Eesti

[www.equass.ee](http://www.equass.ee)

Allemagne - EQUASS Deutschland

[www.equass.de](http://www.equass.de)

Lituanie - Centre de réadaptation professionnelle Valakupiai (VRC)

[www.reabilitacija.lt/en/](http://www.reabilitacija.lt/en/)

Norvège - EQUASS Norge

[www.equass.no](http://www.equass.no)

Portugal - APQ (Association Portugaise pour la Qualité)

[www.apq.pt](http://www.apq.pt)

Slovénie - URI - Unité de développement de la réadaptation professionnelle.

[http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni\\_center\\_za\\_poklicno\\_rehabilitacijo/](http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/)

## QUI SONT LES CLIENTS D'EQUASS?

Les clients d'EQUASS sont des prestataires de services sociaux, aussi bien publics que privés, avec ou sans but lucratif. La caractéristique commune aux candidats pour la certification EQUASS est leur orientation vers le résultat et l'amélioration continue. Ces organismes aspirent à la reconnaissance et la coopération au niveau européen.



*Enhancing performance, meeting needs*

Contactez-nous :

**Secrétariat EQUASS**

**c/o EPR**

**15, rue de Spa, 1000 Bruxelles, Belgique**

**Tel: +32 (0) 2 235 66 63**

**[equass@equass.be](mailto:equass@equass.be)**

**[www.equass.be](http://www.equass.be)**