



PRINCIPES POUR DES SERVICES SOCIAUX DIACONAUX DE QUALITE

Introduction

Ce document donne un aperçu sur ce que Eurodiaconia et ses organisations membres considèrent comme étant les facteurs déterminants pour assurer la qualité des services sociaux diaconaux et sur leur engagement à mettre tout en œuvre pour offrir des services de qualité. Ce document souligne également ce que Eurodiaconia considère comme étant les conditions essentielles et les principes de qualité que les organismes de financement, de contrôle et législatifs devraient s'efforcer d'appliquer afin de permettre aux organisations prestataires de services sociaux et de santé d'offrir des services de qualité.

Ce document a été élaboré sur la base des réflexions échangées au sein des groupes de travail de Eurodiaconia, à l'Assemblée générale annuelle de 2008 et également au travers d'une consultation des organisations membres de Eurodiaconia. Ce document tient compte également des principes de qualité, tels qu'ils sont définis par la Commission européenne, en particulier dans la Recommandation de 2008 sur l'inclusion active¹, et de ceux établis par la Plate-forme des ONG européennes du secteur social². Ce document sera révisé régulièrement afin de rapporter les commentaires recueillis auprès des organisations membres et les avancées qui ont été réalisées dans ce domaine.

Eurodiaconia travaille selon la tradition biblique de la "*diaconie*": offrir un service pour et avec les personnes dans le besoin. La croyance en la création de l'homme à l'image de Dieu, où tous les hommes sont égaux dans leur valeur et leur dignité, constitue le socle de tout notre travail. L'accès aux services sociaux est nécessaire pour le respect de la dignité humaine et "les soins devraient être donnés de telle manière que cette dignité soit reconnue et respectée"³. Nous pensons également que l'accès aux services sociaux est un droit fondamental. Cette considération est soutenue dans la Partie 1 article 14 de la Charte sociale européenne⁴ et dans l'Article 34 1 de la Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne⁵.

Nous insistons sur le fait que c'est par la qualité que des améliorations pourront être apportées dans la vie des bénéficiaires de ces services tout comme dans celle des *prestataires* de services.

Ces principes de qualité doivent être transmis et utilisés lors de formations à destination des salariés et bénévoles qui sont engagés des structures d'entraide d'inspiration chrétienne.

¹ RECOMMANDATION DE LA COMMISSION sur l'inclusion active des personnes exclues du marché du travail. Les Etats membres de l'UE ont été appelés à mettre en œuvre ses principes et se sont engagés dans cette voie.

² Social Platform, "Neuf principes pour des services sociaux et de santé de qualité".

³ Eurodiaconia, "Etre et Faire"

⁴ *Toute personne a le droit de bénéficier de services sociaux de qualité.* Charte sociale européenne

⁵ *L'Union reconnaît et respecte le droit d'accès aux prestations de sécurité sociale et aux services sociaux Assurant une protection dans des cas telles que la maternité, la maladie, les accidents du travail, la dépendance ou la vieillesse, ainsi qu'en cas de perte d'emploi, selon les modalités établies par le droit communautaire et les législations et pratiques nationales.* Charte des droits fondamentaux de l'Union européennes



Principes pour des services sociaux diaconaux de qualité : Conditions préalables

Responsabilité publique et solidarité

La responsabilité publique, et par voie de conséquence l'engagement financier public doit être soutenu au niveau local et national pour rendre effectif l'accès aux services sociaux et permettre à ces derniers de fournir des services qualité. La prestation de services sociaux et de santé n'entre pas dans le cadre "normal" reliant le fournisseur à son client. De plus, les personnes les plus défavorisées sont très souvent celles qui manifestent le plus de besoins et pour qui les risques de la vie sont plus souvent d'ordre structurel qu'individuel, comme notamment le chômage. Il est dès lors capital de faire en sorte que les services sociaux et de santé soient dispensés sur la base de la solidarité et financés par les fonds publics, en opposition à la pure loi du marché qui ne garantit en aucun cas l'accès aux services pour tous.

Le traité de Lisbonne déclare dans sa référence aux "services d'intérêt général", qui comprennent les services sociaux, que "*L'Union et ses Etats membres [...] veilleront à ce que ces services fonctionnent sur la base des principes et dans des conditions, notamment économiques et financières, qui leur permettent d'accomplir leurs missions*" (Article 14).

Toute personne devrait avoir le droit d'accéder à des services de *qualité*. Si les services sont prestés en contre partie d'une rémunération, ces services doivent rester abordables pour tous. Le développement d'un système social à deux vitesses où, dans certains domaines, seuls les services de moindre qualité sont accessibles parce que les soins de qualité supérieure sont inabordables, devrait être évité grâce à un financement public suffisant. Améliorer la qualité des services peut mener à une hausse des coûts mais l'investissement dans les services sociaux, et plus particulièrement dans les services de prévention, peut réduire les besoins sur le long terme et par voie de conséquence les dépenses.

Les entités pertinentes en matière de financement, de contrôle et de législations et les institutions à tous niveaux doivent adhérer aux conditions préalables et aux principes suivants :

- Faire en sorte que les environnements financiers, sociaux et réglementaires permettent aux prestataires d'accomplir leurs missions
- Assurer le plus possible aux bénéficiaires un accès à des services locaux pour éviter que le facteur de localisation empêche une personne d'avoir accès à des services sociaux.
- Faire en sorte que les services sociaux soient physiquement accessibles à tous
- Impliquer toutes les parties prenantes, en ce compris les prestataires, dans le processus de planification sociale et dans l'élaboration des formules de services comprenant l'évaluation des besoins d'une communauté
- Impliquer toutes les parties prenantes dans le processus d'évaluation des services
- Impliquer toutes les parties prenantes dans le dialogue à propos des politiques ayant une incidence sur les services
- Faciliter une coordination avec et entre les prestataires pour assurer une provision de services intégrée, en ce compris les services de santé



Eurodiaconia bénéficie du soutien du Programme communautaire pour l'emploi et la solidarité européen (2007-2013). Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles de la Commission européenne.

Eurodiaconia est une fédération d'organisations, d'institutions et d'églises qui offrent des services sociaux, de santé et d'éducation, fondés sur les valeurs de la foi chrétienne en Europe. Eurodiaconia est enregistrée en tant que AISBL en Belgique.



- Faciliter une comparaison des services pour les bénéficiaires, également pour ce qui est de la qualité des services

Principes pour les services sociaux diaconaux de qualité

Caractéristiques des services prestés

- Les services permettent aux personnes de vivre dans la dignité
- Les services sont centrés sur les personnes : Les besoins des personnes sont satisfaits grâce à l'offre de services exhaustifs et personnalisés.
- Les services permettent aux bénéficiaires de reconnaître leurs propres ressources et de les utiliser pour réaliser leur potentiel
- Les services répondent à la culture d'une personne, à sa foi et à ses besoins spirituels
 - Les bénéficiaires peuvent recourir aux services de tutorat pastoral
 - Des opportunités sont offertes pour assister aux services chrétiens en particulier
- Les services sont complémentaires :
 - Lorsque plusieurs services sont offerts pour un bénéficiaire, y compris les services de santé, il faut veiller à ce qu'il y ait une coordination entre es différents services proposés
 - Lorsque plusieurs prestataires offrent des services, il faut qu'ils travaillent en collaboration
- Les services sont flexibles et doivent répondre aux besoins émergents
- La provision de services doit tomber à point nommé, être constante et ininterrompue
- Il y a une interaction humaine avec le prestataire de services
- Toute personne, y compris les personnes handicapées, peuvent avoir accès physiquement à un service, grâce, par exemple à l'adaptation des bâtiments, à l'impression en grands caractères de documents
- La vie en communauté est favorisée tant que possible

La relation qui lie le prestataire et le membre du personnel au bénéficiaire

- Les membres du personnel reçoivent une formation sur les questions des droits humains
- Un respect existe envers une personne, dans sa culture, sa foi, son âge, son sexe, son origine ethnique
- Le membre du personnel s'engage dans une relation de confiance et de respect avec le bénéficiaire
- Les bénéficiaires sont informés sur leurs droits
- Des procédures sont en place pour assurer la protection des bénéficiaires, comme un système d'évaluation dynamique des risques
- Les mécanismes de réclamations sont facilement accessibles et compréhensibles



Eurodiaconia bénéficie du soutien du Programme communautaire pour l'emploi et la solidarité européen (2007-2013). Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles de la Commission européenne.

Eurodiaconia est une fédération d'organisations, d'institutions et d'églises qui offrent des services sociaux, de santé et d'éducation, fondés sur les valeurs de la foi chrétienne en Europe. Eurodiaconia est enregistrée en tant que AISBL en Belgique.



- Les bénéficiaires sont informés quant à la disponibilité des services (plus particulièrement ceux qui prouvent plus de difficultés à s'informer par eux-mêmes)
- Les bénéficiaires sont informés d'une manière appropriée sur la méthodologie du service donné et sur la gamme de services disponibles, en ce compris des informations sur leurs droits et des informations sur les services de solidarité et de suivi.
- Les bénéficiaires peuvent participer à la création et à la mise en œuvre du service qui leur est offert
- Les bénéficiaires peuvent participer à l'évaluation du service qui leur a été offert
- Le but est de maximaliser le plus possible l'indépendance et l'auto-détermination du bénéficiaire

La relation entre le bénéficiaire, les membres du personnel et les volontaires

- Les bénéficiaires investissent dans l'apprentissage tout au long de la vie ; les membres du personnel investissent dans le développement des compétences
- La formation du personnel inclut un aspect diaconal-théologique
- Le personnel a accès à un soutien pastoral
- Les prestataires identifient les chemins de carrières qui permettent aux travailleurs sociaux de passer d'une discipline de services de santé à celle de soutien, et de devenir ainsi multi-compétents
- Les membres du personnel ont un salaire garanti correct, des horaires et des conditions de travail flexibles et respectables
- Les volontaires reçoivent la formation nécessaire pour assurer leur capacité à mettre en œuvre les tâches qui leur sont assignées et ils sont supervisés de manière appropriée

La relation entre le prestataire et les autres parties prenantes

- La transparence des règles concernant les services est observée, y compris les prix des services
- Les services sont dispensés en relation et en coopération avec la communauté locale
- Le contact et une coopération avec la famille des bénéficiaires sont établis

Décembre 2009



Eurodiaconia bénéficie du soutien du Programme communautaire pour l'emploi et la solidarité européen (2007-2013). Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles de la Commission européenne.

Eurodiaconia est une fédération d'organisations, d'institutions et d'églises qui offrent des services sociaux, de santé et d'éducation, fondés sur les valeurs de la foi chrétienne en Europe. Eurodiaconia est enregistrée en tant que AISBL en Belgique.