



...en route vers de nouvelles qualités?

*Assises du Travail Social – 24 janvier 2008
« Quelle réforme de la loi ASFT? »
Atelier 2*

Charel Schmit
Université du Luxembourg



Quel rôle de l'État?

Le rôle de l'État dans le domaine social et éducatif

- Garantir l'accès équitable à des prestations de qualité pour tout citoyen en fonction des besoins et nécessités
- Définir le cadre des activités - réglementer
- Organiser le financement
- Contrôleur – régulateur – coordinateur



Spécificités luxembourgeoises

- Organisation subsidiaire dans le domaine de l'action sociale et éducative
 - « outsourcing »
- Tradition de dialogue social « tripartite »
- La « qualité » s'acquiert part héritage, diplôme initial, méthode paritaire et/ou proportionnelle
- Tradition de « trésorerie/IGF » : celui qui finance a le droit, voire l'obligation de contrôler, décider etc.
- *Dans le système éducatif*: « Absence d'une culture d'évaluation » - dans le secteur social?



Systeme de controle etatique

Le Luxembourg connaît des systèmes étatiques de surveillance et de contrôle étatique dans les domaines suivants:

Systeme éducatif	Inspectorat (collège des inspecteur
Systeme éducatif	Agence pour le développement de la qualité de l'enseignement dans les écoles (dans le cadre de la réorganisation du SCRIPT)
Marché/monde du travail	ITM inspection du travail et des mines
Agriculture	Inspection générale vétérinaire
Secteur financier	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier
Secteur social et éducatif	Dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle chaque ministre désigne un ou plusieurs fonctionnaires de l'Etat , soit de la carrière supérieure soit de la carrière moyenne relevant du cadre fermé, avec la mission de rechercher et de constater des infractions . (Art. 9 ASFT)



Questions ouvertes

- Besoins d'instance de surveillance et de contrôle indépendante?
 - Inspection du Travail et des Mines ET DU SECTEUR SOCIAL ?
 - Inspection générale de l'Action Sociale et de la Sécurité sociale (IGASSS)?
 - Commission spéciale dans le cadre ASFT?
- Rotation des fonctionnaires chargés du contrôle?
- Besoin de réglementer/fixer des référentiels, outils et routines de contrôle et de surveillance?



Perspective de l'utilisateur

- Transparence dans le monde des prestations et prestataires de services
- Choix réelle et option à choisir son prestataire de service préféré
 - P.ex. pratique dans le domaine de l'aide à l'enfance, procédure CNAP
- Principe du recours à des décisions
 - → à qui s'adresser? médiation, ombuds?
- Droits des usagers → chartes de qualité
- Principe de non-discriminations
- Représentation des usagers dans le cadre ASFT?
 - → cf. Patientevertriebung, transports publics (CS/CFL)...



Perspective du professionnel

- Développement de la professionnalité tout au long de la vie professionnelle
- Maintien de l'intégrité professionnelle
- « reflective practitioner »
- « Trippelmandat » (Staub-Bernasconi)
- Code de déontologie



Perspective « publicité »

- Accountability
 - À qui rendre compte de l'action sociale?
 - Information du « grand public » via média
 - Médiatisation du travail social vs. Médiatisation des usagers?
 - « Code de bonne conduite » dans le domaine des relations publics et du fundraising
- Transparence
 - Conventionnement
 - Financement
 - Evaluations → Ranking ?



Contribution de l'université?

- Tenir compte dans les formations,
 - BPSSE Bachelor en sciences sociales et éducatives
- Participation à la professionnalisation du travail social
 - P.ex.: Projet FSE du manuel de l'intervention sociale et éducative
- Plateforme de dialogue, d'échange de pratiques professionnelles et de recherche d'innovation
 - P.ex.: Projet « Qualität in der Heimerziehung »
- Projets d'évaluation, d'études, d'innovation
 - P.ex.: travaux CESIJE, Equal-Reset, RESONORD



Visions?

- Création d'une « Agence pour le développement de la qualité » dans le cadre ASFT
 - Composition et Organisation paritaire
 - Définir des standards dans les différents domaines de prestations
- Dialogue institutionnalisé entre université(s) et secteur social
 - Programmation « Evidence based » et « theory driven » , plateforme de concertation, clearing house etc.
- Code de déontologie dans le domaine du travail social
- Réflexion du rôle coordinateur de l'Etat
 - → p.ex. réorganisation de services sociaux, « officiers mandatés » pour le case-management intégré et supra-institutionnelle