



Le
**Réseau des
Services Sociaux
Pour l'Europe**
Bilan de l'Année 2017





Cette publication a reçu le soutien financier du Programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI) (2014-2020).
Pour en savoir plus, rendez-vous sur : www.ec.europa.eu/social/easi
Les informations présentées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne.



Le European Social Network (ESN) est le réseau indépendant des services sociaux publics en Europe. Il rassemble les structures qui programment, financent, étudient, gèrent, réglementent, fournissent et inspectent les services sociaux publics, parmi lesquels la santé, l'action sociale, l'emploi, l'éducation et le logement. Nous soutenons le déploiement de politiques sociales et de pratiques d'action sociale efficaces par l'échange et le transfert de connaissances et d'expertise.

Introduction

Lettre du Président

Social Services
in Europe



Chères collègues, chers collègues,

À Bruges, où je passe la plus grande partie de mon temps, nous avons un dicton. On dit que comme les portes, les années s'ouvrent et se ferment. 2017 n'a pas fait exception et elle s'est terminée comme elle avait commencé : en douceur. En 365 jours, l'Europe et l'ESN ont affronté des défis et vécu de grands moments.

Évidemment, nous avons été très impressionnés par le nombre de participants à notre conférence à Malte, en juillet : plus de 500 personnes. Cela confirme que l'aide sociale et les services publics sont essentiels à l'amélioration de la vie des citoyens et que nous, professionnels chevronnés des services sociaux, sommes capables et motivés pour nous adapter à un environnement difficile et en pleine mutation. En 2018, préparer nos membres à ces défis sera l'une des grandes missions du directeur général.

Je tiens à remercier et à féliciter chaleureusement John Halloran pour le travail qu'il a réalisé avec l'ESN. Je souhaite à Alfonso Lara Montero le meilleur pour l'avenir dans son nouveau poste de directeur général.

L'année qui s'ouvre sera également celle du déménagement du secrétariat de l'ESN, qui quitte Brighton pour s'installer à Bruxelles. Je suis convaincu que le « cœur de l'Europe » nous offrira les meilleures conditions pour réaliser notre mission. Il nous aidera à favoriser les échanges de connaissances et d'expertise et à développer des guides et des bonnes pratiques pour l'action sociale et les services publics partout en Europe.

Nos réflexions et conclusions sur l'année 2017 sont présentées dans ce rapport annuel. Elles reflètent l'esprit d'une organisation telle que l'ESN. Ensemble, nous faisons passer les citoyens au premier plan, d'où qu'ils viennent. C'est une chose que nous avons réussi à faire dans le passé et que nous continuerons à réaliser demain.

Je vous souhaite une année 2018 pleine de belles idées !

Christian Fillet
Président de l'ESN

2017 en chiffres

L'année 2017 a été riche en événements et a connu une participation extraordinaire de nos membres. Cette publication résume les principaux résultats de nos activités et donne des perspectives pour l'avenir du réseau.

Nombre d'événements au niveau européen, régional et local auxquels l'ESN a participé

20
Européens

8
Nationaux

2
Locaux

Participants aux activités de l'ESN





Participer Forum des Membres

« Nous voyons l'ESN comme une structure à l'identité forte, au large réseau et comme une plateforme extrêmement utile pour notre présence à l'échelle européenne ».

Graham Owen,
Association des
directeurs de services
sociaux, Suède



Participer

Priorités Actuelles et Futures des Services Sociaux

En 2017, l'ESN a rassemblé des représentants de notre réseau de membres afin d'identifier les problématiques et sujets les plus importants pour eux et d'orienter sa stratégie pour 2018-2021.

Réunion préparatoire

Une réunion préparatoire organisée en février a marqué le point de départ de ces travaux et nous a permis de dégager quelques lignes directrices du contexte des services sociaux en 2017. Les participants ont abordé différentes problématiques, telles que la hausse des inégalités en Europe dues à la crise financière et le besoin conséquent d'assurer la stabilité financière des services publics dans un contexte d'austérité. Ils ont également discuté du potentiel d'innovation pour répondre à ces défis, en travaillant notamment avec d'autres services, avec les usagers, et en utilisant des outils technologiques.

Forum des membres

Après avoir synthétisé les idées soulevées lors de la réunion préparatoire, l'ESN a rassemblé ses membres à l'occasion d'un forum en avril pour discuter en détail des priorités politiques des services sociaux, de la manière de les aborder ainsi que de la structure et de l'identité des membres de l'ESN. Le forum des membres a lieu une fois tous les quatre ans. Les discussions qui y naissent ont été précédées d'un questionnaire complété par nos membres, qui ont fourni des informations qualitatives et quantitatives quant à leurs points de vue.

Les discussions du forum des membres de l'ESN ont couvert un large éventail de sujets, mais un certain nombre d'entre eux sortent du lot par leur importance pour tous nos membres :

- Implication des usagers
- Écosystème de services dans la communauté
- Approches intégrées et coopération intersectorielle
- Planification et évaluation des services
- Développement du marché des services sociaux et achats

Après le forum des membres, l'ESN a développé une stratégie qui s'est concentrée sur ces questions et sur la manière dont nos membres voulaient que l'ESN les aborde. Cette stratégie a servi de structure pour une nouvelle proposition de partenariat-cadre entre l'ESN et la Commission européenne pour 2018-2021.

Rencontre de suivi du forum des membres

Par la suite, l'ESN a organisé une rencontre de suivi, le 1er décembre à Brighton. Elle a permis d'explorer plus en détail les thématiques de la stratégie pour 2018-2021. Pendant la rencontre, des délégués de notre réseau de membres, des usagers de la région de Brighton et des représentants du secteur ont pris part à des débats animés qui donneront une excellente base sur laquelle explorer nos thématiques pour 2018-2021.



Regardez la vidéo qui présente le point de vue de membres de l'ESN sur les priorités actuelles et futures des services sociaux (en anglais): esn-eu.org/videos/66/



« Ce fut le mélange parfait : des comparaisons de données et de contextes stimulants, une perspective axée sur l'avenir, le tout sous-tendu par l'envie d'écouter les personnes que nous servons. »
Christopher Haynes, Conseil de partenariat du Gloucestershire pour les troubles d'apprentissage





Apprendre Améliorer les connaissances et les pratiques

« Je suis très heureuse d'avoir pu assister à cet événement. J'ai glané beaucoup d'idées nouvelles, mieux compris comment les services sociaux fonctionnent dans les divers pays d'Europe et j'ai pu discuter avec des collègues, venus de Suède ou de toute l'Europe ! »

Amanda Klint,
Ville de Karlstad, Suède



Apprendre

Enfants et Jeunes Migrants

Intégration Sociale et Transition vers l'Âge Adulte

23-24 octobre

Séminaire : « Enfants et jeunes migrants. Intégration sociale et transition vers l'âge adulte »

Stockholm, Suède

Participants :
150

Le séminaire annuel de l'ESN a été organisé à Stockholm, en Suède, les 23 et 24 octobre, en coopération avec le Conseil national suédois de la Santé et de l'Action sociale, membre de l'ESN. 150 participants issus de 22 pays ont pris part à l'événement pour discuter des défis que rencontrent les services sociaux dans l'intégration des enfants migrants et leur transition vers l'âge adulte.

Le séminaire nous a permis de réaliser un grand état des lieux des politiques internationales, européennes, nationales et locales concernant les mineurs non accompagnés et les jeunes migrants, afin de les intégrer efficacement dans la société et de leur permettre une transition fluide vers l'âge adulte. À partir de l'exemple du développement d'instruments et de politiques internationales, nous avons exploré un certain nombre de thèmes-clés, parmi lesquels les grandes questions concernant l'accès à l'éducation, à la santé, à l'aide sociale et aux services de protection, l'importance de renforcer l'intégration des familles réfugiées et la transition vers l'âge adulte ainsi que des scénarios futurs de politiques et pratiques.

Les participants étaient d'accord : les problèmes que doivent affronter les mineurs non accompagnés sont bien trop souvent abordés d'un point de vue des migrations plutôt que de celui de la protection de l'enfance. Cela crée des difficultés dans la protection des enfants migrants les plus vulnérables en raison des délais dans l'affectation de tuteurs, des incertitudes relatives aux procédures d'asile et des difficultés d'évaluation du besoin d'aide spécialisée.

L'éducation et l'insertion sur le marché du travail sont des éléments essentiels à l'intégration sociale des enfants migrants et des jeunes. Nous avons appris l'importance de faire correspondre les formations et le développement de compétences à l'âge d'arrivée des jeunes migrants, et des approches innovantes pour leur transition vers l'âge adulte.

Les discussions de groupe ont permis de dégager des propositions formation adéquate des équipes, amélioration de la coopération interservices et réalisation de plans de suivi pour les jeunes migrants quittant la protection à l'enfance à leurs 18 ans.



Retrouvez plus d'informations ici (en anglais):
esn-eu.org/events/109/



Écoutez les podcasts du séminaire ici (en anglais):
esn-eu.org/migrant-children-and-young-people/



Regardez la vidéo du séminaire ici (en anglais):
esn-eu.org/videos/



« Ce fut vraiment utile de réfléchir au travail de notre équipe et de notre service, et de le comparer à d'autres pays d'Europe. Je n'avais jamais eu cette occasion de réfléchir aux pratiques utilisées dans d'autres pays et de me demander comment les utiliser au Royaume-Uni et à Brighton. Cela nous a aussi permis de prendre conscience de ce que nous faisons bien. »

Kate Eccles, Conseil municipal de Brighton et Hove, Royaume-Uni



Apprendre

Favoriser l'Intégration des Enfants et des Jeunes Migrants

Le Devoir des Services Sociaux

L'ESN a publié un rapport sur l'intégration sociale des enfants et jeunes migrants sur la base des réponses à un questionnaire rempli par les membres de l'ESN, ainsi que des présentations et des débats qui ont eu lieu au cours du séminaire sur les migrations.

Ce rapport se penche sur les questions qui se sont révélées cruciales pour les services sociaux qui aident les enfants migrants et les jeunes à intégrer la société des pays d'immigration. Après une vue d'ensemble des systèmes d'accueil, la publication aborde la prise en charge et le soutien accordé aux mineurs non accompagnés dans plusieurs pays européens. Le rapport étudie notamment l'accès à des services essentiels tels que le logement, la santé, le soutien psychosocial, l'éducation et la coordination de ces services par des éducateurs.

Cette publication aborde également les barrières et facteurs de succès de l'intégration des enfants venus de familles réfugiées, ainsi que les bonnes pratiques de soutien pour les jeunes migrants qui accèdent à la majorité. Le rapport se penche tout particulièrement sur les programmes de suivi, l'accès à l'éducation et aux formations professionnelles.

Tous les chapitres proposent des exemples pratiques illustrant la manière dont les collègues venus d'autres pays favorisent l'intégration sociale des mineurs non accompagnés, des familles migrantes et des jeunes réfugiés. Les pratiques présentées montrent des manières d'améliorer l'accès aux soins de santé en Espagne, l'éducation en Irlande, le soutien apporté aux mères isolées en Allemagne, les formations professionnelles en Autriche ou le logement partagé en Belgique.



Découvrez le rapport (en anglais) Promoting the social inclusion of migrant children and young people. The duty of social services : esn-eu.org/raw.php?page=files&id=2697



« Tous les intervenants du séminaire, avec leurs expériences, nous ont appris des choses, nous ont fait connaître des initiatives innovantes, et nous ont donné de nouvelles idées pour améliorer nos services. »

José Manuel Flores Campos, gouvernement régional d'Andalousie, Agence des services sociaux et des dépendances, Espagne.



Apprendre

Investir dans les Seniors

En 2017, l'ESN a publié *Investing in later life: a toolkit for social services providing care for older people* (en anglais).

Cette boîte à outils est le résultat des travaux de l'ESN sur le vieillissement et l'action sociale entre 2014 et 2016, principalement par son groupe de travail, ses travaux transversaux sur les services intégrés d'aide sociale et le travail sur le personnel des services sociaux en 2016-2017.

Soutenir les personnes âgées et leur venir en aide est un défi important pour les services sociaux publics en raison des mutations démographiques qui prennent place en Europe. L'objectif de cette boîte à outils est de proposer des recommandations et des exemples

de pratiques innovantes pour les professionnels expérimentés des soins aux personnes âgées.

Le premier chapitre décrit d'excellentes initiatives européennes, qui favorisent un « vieillissement actif » pour améliorer l'indépendance des personnes âgées, et propose des recommandations spécifiques pour les professionnels du secteur.

Le second chapitre aborde les défis des services sociaux, qui rencontrent des difficultés pour recruter des personnels suffisamment qualifiés, particulièrement pour les soins à long terme. Cela est dû au statut social et à l'image de la profession, mais aussi à la forte pression exercée sur le personnel.

Même si l'on voit émerger une tendance allant vers des modèles de soin proposant des services plus intégrés et axés sur la personne, la plupart des pays continuent à fournir des services sanitaires et sociaux aux personnes âgées isolément plutôt que de manière intégrée. Le troisième chapitre souligne des exemples d'évolutions politiques et juridiques récentes pour l'intégration des soins de santé et de la prise en charge sociale.

Le quatrième chapitre présente un panorama de l'aide aux personnes atteintes de démence et de la maladie d'Alzheimer ainsi qu'à leurs familles. Ce chapitre montre comment aider au mieux les personnes ayant des troubles d'apprentissage au cours du vieillissement, et ce afin de prévenir l'apparition de maladies et les décès prématurés.

Vous trouverez plus d'informations sur la prise en charge du vieillissement ici (en anglais) : esn-eu.org/ageing-and-care

Vous trouverez plus d'informations concernant le groupe de travail sur la prise en charge du vieillissement ici (en anglais) : esn-eu.org/ageing-and-care-working-group/

Vous trouverez plus d'informations sur la prise en charge sociale du vieillissement ici (en anglais) : esn-eu.org/practices/



Téléchargez (en anglais) *Investing in later life. A toolkit for social services providing care for older people* : esn-eu.org/raw.php?page=files&id=2620



Découvrez ici notre vidéo (en anglais) sur les services sociaux publics qui soutiennent l'autonomie et la participation des personnes âgées : esn-eu.org/videos/43/



Apprendre

Promouvoir l'Indépendance

En 2017, l'ESN a publié **Towards more independent lives for people with disabilities: reflections from social services across Europe (en anglais)**.

Cette boîte à outils vise à donner des recommandations et des exemples de pratiques pour les professionnels chevronnés des services sociaux qui fournissent une aide aux personnes en situation de handicap.

Cette publication se fonde sur des recherches dans la littérature spécialisée, des travaux issus de projets européens auxquels participe l'ESN en capacité de conseil, des rapports de l'ESN et les résultats des rencontres du groupe de travail sur le handicap, qui s'est réuni cinq fois entre 2014 et 2016.

Les professionnels qui programment, coordonnent et gèrent les services sociaux pour les personnes en situation de handicap ont partagé leurs connaissances et leurs bonnes pratiques sur différentes questions : promotion de l'autonomie par l'emploi, participation active des usagers à l'aide sociale et au soutien et promotion de l'indépendance par l'usage de la technologie.

Le premier chapitre propose une vue d'ensemble des stratégies de plusieurs pays européens, qui visent à améliorer la participation des personnes en situation de handicap sur le marché du travail, une étude de cas détaillée venant des Pays-Bas et un débat sur les défis et les opportunités pour améliorer l'intégration active.

Le deuxième chapitre analyse différentes manières d'impliquer les usagers afin de leur donner davantage le choix et de leur permettre de contrôler les décisions qui les affectent. Ce chapitre montre comment l'implication des usagers peut être mise en œuvre par une programmation centrée sur la personne, un soutien et des budgets personnalisés ainsi que par la conception, l'évaluation et la réalisation des services.

Le troisième chapitre examine le rôle des technologies dans l'indépendance des usagers de tout âge. Il aborde les opportunités d'amélioration de l'autonomie des personnes en situation de handicap qu'offre la technologie mais aussi les questions de confidentialité et de convivialité pour les professionnels comme pour les usagers, qui doivent bénéficier de produits adaptés à leur situation.

Chaque chapitre présente les politiques nationales et les pratiques locales, décrit en détail des programmes pertinents et se penche sur les principaux défis et opportunités pour la planification et la réalisation des services aux personnes en situation de handicap.



Pour en savoir plus sur les travaux de l'ESN sur le handicap (en anglais) : esn-eu.org/disability/

Pour en savoir plus sur le groupe de travail de l'ESN sur le handicap (en anglais) : esn-eu.org/disability-working-group/

Téléchargez (en anglais) Towards more independent lives for people with disabilities : esn-eu.org/raw.php?page=files&id=2712

Apprendre

Innovation dans les services sociaux

Approches Européennes et Américaines

7 décembre

Innovation dans les services sociaux : approches européennes et américaines

Webinaire

Le European Social Network a organisé la première édition d'une série de webinaires sur l'innovation dans les services sociaux, approches européennes et américaines, le 7 décembre. Le sujet et le format ont marqué le succès du projet, au cours duquel 35 participants ont interagi avec les intervenants.

Pourquoi l'innovation dans les services sociaux est-elle importante ?

L'innovation sociale est essentielle à la pertinence et à la durabilité des systèmes de protection sociale ; l'approche empirique gagne en importance dans la planification et la gestion des services sociaux en raison de la nécessité d'efficacité des services dans cette période économique difficile.

Les approches politiques en Europe doivent être testées pour assurer leur qualité si nous voulons pérenniser le succès de l'innovation sociale.

Sur quoi ce webinaire a-t-il porté ?

Le webinaire, présidé par Jenny Billings de l'Université du Kent, a proposé aux participants des conseils développés par l'ESN sur les connaissances et les mesures nécessaires à la planification et à l'évaluation des services sociaux et leur a présenté le modèle Value Curve, un modèle d'évaluation des services développé par l'American Public Human Services Association.



Écoutez et regardez le webinaire dans son intégralité ici (en anglais) : esn-eu.org/events/117/

Partager Diffuser les Bonnes Pratiques

« Les membres de l'ESN viennent de services variés. Cette diversité rend les échanges plus transversaux. Je trouve cela très enrichissant ! »

Julien Van Geertsom,
Service public fédéral
de programmation
intégration sociale,
Belgique



Depuis 2014, l'ESN organise un programme d'apprentissage entre pairs axé sur les visites, qui permet aux membres intéressés par un programme ou un service spécifique d'apprendre et de demander des conseils afin de le mettre en place dans leur pays. Cette année, quatre visites ont eu lieu.

1. Les 12 et 13 septembre, des délégués des Centres publics d'aide sociale d'Anvers (OCMW Antwerpen) en Belgique ont rendu visite au Département d'Action sociale du Conseil du comté de Barcelone pour mieux connaître leur service de médiation pour la dette des ménages afin de mettre en place un service similaire.
2. Les 5 et 6 octobre, des délégués du département de l'Intégration de la ville d'Hanovre ont visité le service Intégration de Göteborg en Suède. Cette visite visait à découvrir les projets mis en œuvre dans cette ville pour améliorer l'intégration sociale des migrants et leur accès aux services, particulièrement en matière d'emploi et de logement.
3. Les 11 et 12 octobre, des délégués du département de l'inspection des services de la Fondation pour les services d'aide sociale (FSWS) à Malte ont visité l'inspection des services d'aide sociale d'Écosse. Cette rencontre visait à mieux connaître un projet de services consacrés aux drogues et à l'alcool récemment terminé par l'inspecteur et à obtenir plus d'informations sur l'aide sociale apportée aux seniors, qui seront utilisées lors d'un audit sur le travail social destiné aux seniors au sein du FSWS.
4. Les 11 et 12 octobre, des délégués du centre de politiques sociales de Mazovie, en Pologne se sont rendus à Tampere, en Finlande afin de mieux comprendre le projet Kotitori. Il s'agit d'un service innovant d'aide à domicile pour les personnes âgées, leur permettant de rester chez elles en intégrant un large ensemble de services. Le Centre de politiques sociales de Mazovie souhaitait mieux connaître ce projet afin de créer une stratégie politique pour les seniors.

« Notre expérience auprès de l'inspection des services d'aide sociale d'Écosse nous a donné des idées sur les différentes pratiques de révision et d'inspection des services. Cela nous a permis de savoir comment fonctionne l'inspection des services d'aide sociale et de comprendre les outils qu'elle utilise pour les évaluer. Nous avons également pu échanger sur nos pratiques. Et tout cela a été rendu possible grâce au financement de l'ESN pour le programme d'apprentissage par les pairs, qui permet de partager les bonnes pratiques par-delà les frontières. »

Elmer Stanmore,
Fondation pour les
services d'aide sociale,
Malte

Influencer Contribuer aux Politiques

« Pour nous qui faisons partie du groupe de directeurs et de professionnels des services sociaux de l'ESN, l'analyse des rapports et des recommandations par pays de la Commission européenne est un exercice très utile. Il nous permet de rassembler les points de vue et l'expertise du terrain afin de continuer à améliorer les politiques. »

Jeroen Jutte,
Direction générale
emploi, affaires sociales
et inclusion, Commission
européenne





« Je participe aux réunions du Semestre européen depuis 2015 et je pense que c'est très bien que nous puissions donner des nouvelles du front aux participants venus d'autres pays ainsi qu'à la Commission européenne au cours de ces rencontres. C'est une bonne chose que d'avoir le temps d'examiner les rapports par pays réalisés par la Commission et de donner nos retours. »

Terry Madden, conseiller indépendant en supervision et consultation du travail social, Irlande

Influencer Travailler au niveau européen



Contribuer au Socle européen des droits sociaux

Le 9 septembre 2015, le président de la Commission européenne Jean-Claude Juncker a annoncé la création d'un Socle européen des droits sociaux (SEDS) visant à créer un cadre de référence pour l'emploi et la performance sociale des États membres participants.

La Commission a rendu les détails du projet public le 26 avril 2017 après une période de consultation qui s'est achevée en décembre. Le Socle est composé de 20 principes organisés autour de trois axes :

- Égalité des chances et accès au marché du travail
- Conditions de travail équitables
- Protection sociale et inclusion sociale

L'annonce a été accompagnée de mesures législatives sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et sur la protection sociale pour tous types d'emplois, ainsi que d'une communication et d'un document de travail concernant la directive sur les temps de travail. De plus, un tableau social a été révélé, qui suivra les progrès des États membres.

En réponse à la consultation publique lancée par la Commission, l'ESN a déposé un rapport qui met en lumière le potentiel du réseau pour soutenir les plus vulnérables et les services sociaux locaux ; ce document propose également des recommandations pour aller plus loin.

Ces recommandations font le lien entre les droits mis en avant par le Socle et les devoirs des pouvoirs publics locaux, tels que le devoir de diligence. L'ESN souligne également que les droits sociaux doivent s'appliquer à tous sans être liés à l'emploi et que le tableau devrait être étoffé pour inclure des critères concernant le handicap ou la composition du foyer.

Améliorer l'intégration des migrants — comment les fonds européens peuvent-ils aider ?

Le 29 mars, l'ESN a été conviée à une conférence organisée par la Direction générale des Affaires intérieures. L'une des questions abordées portait notamment sur l'impact croissant de la crise des réfugiés sur les services sociaux publics.

L'ESN a sensibilisé aux besoins des services sociaux publics et à l'usage possible d'éventuels fonds européens tout en prenant en compte les difficultés des acteurs locaux à avoir accès aux fonds européens et à les mettre à profit.



Découvrez la contribution de l'ESN à la consultation lancée par la Commission européenne Towards a people's Europe ici : esn-eu.org/raw.php?page=files&id=2338



Soutenir la convention annuelle de la Commission sur l'intégration des jeunes

La Convention annuelle pour la croissance inclusive de 2017, qui s'est tenue le 24 avril à Bruxelles, était axée sur l'intégration des jeunes. À cette occasion, l'ESN était représentée par le Secrétariat et par six délégués des services sociaux locaux et publics expérimentés.

Des membres de l'ESN venus du Conseil municipal de Brighton et Hove (Royaume-Uni) et de la ville d'Arad en Roumanie ont présenté des programmes pour favoriser l'intégration sociale des jeunes délinquants et des jeunes qui quittent les programmes de protection de l'enfance. L'ESN a également organisé un événement en coopération avec Eurohealthnet et Eurocarers afin d'étudier les programmes favorisant le bien-être des écoliers rencontrant des problèmes de santé mentale.

Explorer l'innovation dans les services sociaux

Coorganisée par la Commission européenne, le Portugal et la Fondation Calouste Gulbenkian, la Conférence de haut niveau Opening up to an ERA of social innovation s'est tenue les 27 et 28 novembre à Lisbonne. Alfonso Lara Montero a animé la session plénière sur l'innovation dans les services sociaux.

Présidée par la directrice des politiques sociales Manuela Geleng, la Conférence a rassemblé des responsables de projets d'innovation sociale financés par l'UE en Belgique, en Lettonie et en Finlande. De nombreux membres de l'ESN, menant des projets d'innovation sociale financés par l'UE par le biais du programme pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI), étaient également présents.

Contribuer aux initiatives européennes par le dialogue entre parties prenantes

L'ESN participe aux rencontres organisées par la Direction générale Emploi de la Commission européenne sur ses initiatives politiques. Ces rencontres représentent pour l'ESN l'occasion de présenter son point de vue sur ces initiatives et de débattre de leur mise en œuvre avec les représentants de la Commission européenne ainsi qu'avec d'autres réseaux européens. Tout au long de l'année 2017, l'ESN a participé à des rencontres sur le Socle européen des droits sociaux, sur l'organisation de la Convention annuelle sur la croissance inclusive, sur les priorités des financements européens et sur la participation des acteurs dans le cadre du Semestre européen.



Entrer en Contact Apprendre des Autres, Réfléchir sur sa Pratique

« Être membre de l'ESN, c'est bénéficier de l'échange de connaissances et de pratiques. À l'ESN on peut facilement rencontrer des personnes venues de structures et de pays divers, qui utilisent d'autres outils, d'autres approches. Cela aide à trouver de nouvelles idées et à sortir des sentiers battus ».

Emmanuel Gagneux,
Conseil général de
Haute-Saône, France



Entrer en Contact

L'Innovation et la Technologie au Service du Citoyen

La Valette, Malte

25e Conférence Européenne des Services Sociaux

L'édition 2017 de la Conférence européenne des services sociaux (ESSC) s'est tenue à Malte en juin, en partenariat avec le gouvernement maltais, qui présidait le conseil de l'Union européenne, et a célébré son vingt-cinquième anniversaire.

Plus de 530 délégués issus de 32 pays – un record – se sont rassemblés à Malte pour explorer comment l'innovation et la technologie pourront, demain, créer de meilleurs services sociaux.

Au cours d'interventions galvanisantes, les orateurs ont décrit des initiatives innovantes qui redonnent le pouvoir aux citoyens : des cartes pour stocker des données personnelles, des budgets participatifs, des outils de calculs budgétaires et des panels de commande et de coproduction avec les usagers des services. Nous avons également découvert des solutions intelligentes pour résoudre les problèmes que doivent affronter les services sociaux : applications de partage des données, fourgons équipés pour dépister des maladies dans des zones reculées, et boîtes à outils pour soutenir la mise en œuvre de technologies d'aide sociale dans les municipalités.

La conférence était également l'endroit parfait pour découvrir une palette d'outils numériques capables d'améliorer les services en Europe. Quoi de mieux donc pour ce faire que de rendre l'événement accessible en direct sur Internet ?

La nouvelle application mobile de conférences a amélioré l'expérience des délégués en leur permettant de participer à des questions-réponses en plénière.

Innovation : essentielle pour des services plus intelligents

Les pouvoirs publics locaux et nationaux sont en train de changer considérablement pour rendre les services sociaux plus intelligents. Il est nécessaire de se tourner vers de nouvelles solutions, des réflexions innovantes et des pratiques novatrices pour que les services sociaux publics abordent de manière efficace l'exclusion sociale en Europe, luttent contre la pauvreté et continuent de répondre aux besoins des citoyens dans un contexte difficile.

Jos de Blok a présenté Buurtzorg, un outil qui change les soins à domicile aux Pays-Bas en s'appuyant sur les infirmiers libéraux, et en mobilisant les voisins pour aider les personnes âgées souffrant de maladies chroniques chez eux, tout en économisant des frais administratifs.

En France, Wheeliz est un service de transport pour les personnes en situation de handicap créé par Charlotte de Vilmorin, qui a décidé de mettre en place ce service basé sur ses propres difficultés rencontrées lors de déplacements.

Dolors Bassa, de Catalogne, et Manuel Domene, d'Andalousie, ont parlé des systèmes de gestion des cas isolés développés dans ces régions pour rassembler les données concernant la santé, l'emploi et les services sociaux.

« L'événement était si bien organisé que l'atmosphère était calme. Harry s'est senti en sécurité et à l'aise au milieu des nombreux délégués. Cela m'a fait prendre conscience de l'accueil chaleureux de tout le monde. Nous avons pu partager notre amour pour les gens, pour l'intégration et notre enthousiasme pour la promotion de la cohésion sociale par le biais de notre sport préféré. »

Linsey Fairchild – mère de Harry Fairchild, le premier coach au monde ayant une trisomie 21 (club de tennis de table de Brighton), et usager des services sociaux





25
YEARS

SHARING
KNOWLEDGE
IMPROVING
LIVES



« La Conférence de l'ESN était une expérience nouvelle pour moi. Je n'avais qu'entendu parler de ces rencontres annuelles, qui permettent de rencontrer tant de gens travaillant dans les services sociaux. J'ai rencontré beaucoup de gens dotés d'une expérience riche et précieuse, d'idées brillantes, et de la passion de faire avancer les choses pour leur communauté. »

Dilyana Deneva,
Coordinatrice jeunesse et
assistante administrative
ENIL (European Network
on Independent Living)
et usagère des services
sociaux



MALTA EU 2017

Entrer en Contact

L'Innovation et la Technologie au Service du Citoyen

La Valette, Malte

25e Conférence Européenne des Services Sociaux

Adopter les nouvelles technologies : la clé de l'avenir pour les services sociaux publics

Pendant la Conférence, il est apparu que l'une des principales conséquences des technologies est le changement de paradigme dans le lien et l'interaction entre prestataires de services sociaux et usagers par le biais d'applications mobiles et de soutien en ligne.

Le site Kellimni a été présenté au cours d'une session sur les ateliers numériques ; il informe et aide spécifiquement les jeunes et propose un outil d'aide axé sur une discussion confidentielle. Accessible, il préserve l'anonymat. C'est ce qui le rend si populaire, avec une moyenne de 1600 visiteurs par mois.

Une idée similaire venue d'Aarhus au Danemark a été présentée ; il s'agit d'une application de soutien psychologique destinée aux jeunes. Elle les aide à atteindre des objectifs, ambitieux ou moins ambitieux, dans une interface conviviale. Elle les accompagne aussi pour rester actifs sur le marché de l'emploi ou dans leur formation.

À Bruges, une plateforme de communication numérique permet aux personnes âgées qui vivent chez elles, à leurs aidants et aux services sociaux et sanitaires de communiquer entre eux par voie numérique.



« Ce fut l'une des conférences les plus extraordinaires, les plus intéressantes et les plus interactives auxquelles il m'ait été donné de participer. Je la recommande à toutes celles et ceux qui se demandent comment les services sociaux en Europe et ailleurs peuvent transformer la vie des gens et des communautés. »

Jaideep Prabhu,
professeur de marketing
et de commerce avec
l'Inde, Judge Business
School, Université
de Cambridge,
Royaume-Uni



Coproduction : une approche puissante de la conception des services sociaux

La coproduction, le design thinking et l'aide centrée sur la personne ne sont que quelques-uns des concepts innovants utilisés pour décrire une prestation de services plus participative et plus inclusive, composée autour de l'utilisateur final. Dans les services sociaux, cela implique de passer d'une approche descendante à une approche ascendante, axée sur la planification des services avec l'utilisateur plutôt que pour lui.

Jean-Paul Raymond, directeur des services sociaux de la ville de Paris, a parlé d'une approche ascendante dans les programmes et la prestation de services publics, par exemple par le biais de budgets participatifs qui ont forcé la mairie parisienne à faire les choses différemment.

La séance plénière a été marquée par la diversité des pratiques venues d'Irlande, de France, du Royaume-Uni et d'Autriche montrant comment la coproduction ainsi que d'autres approches axées sur l'utilisateur peuvent être utilisées pour créer de meilleurs services sociaux.

On constate que les services sociaux publics partout en Europe mutent dès aujourd'hui pour passer à la coproduction. Cela décèle aussi une envie forte de mettre en œuvre ces approches innovantes.

« Cette conférence était riche de rencontres et d'opportunités. Je n'ai aucun doute : elle aidera Wheeliz à se développer à l'international ».

Charlotte de Vilmorin,
fondatrice de
Wheeliz, France



Perspectives

La lettre du Directeur Général



Chères amies, chères collègues,
Chers amis, chers collègues,

C'est un honneur pour moi que de devenir directeur général de l'ESN à compter du 1er janvier 2018.

2017 fut une année d'essor et de métamorphose pour l'ESN. Après le référendum sur le Brexit et la décision de quitter Brighton pour Bruxelles, il nous faut former une nouvelle équipe pour réaliser le programme 2018. Cependant, ces bouleversements représentent l'occasion de continuer à proposer des services professionnels, des publications solidement étayées et des événements bien organisés afin de nous placer comme point de référence des politiques et pratiques de services sociaux.

Depuis 8 ans, j'ai rencontré de nombreux membres de l'ESN qui s'engagent pour le bien-être et l'aide aux personnes dans toute l'Europe. J'ai appris à respecter leur travail, eux qui soutiennent les enfants, les parents et les aidants, réduisent le risque de maltraitance ou de délinquance juvénile et aident les adultes et les personnes âgées à garder ou retrouver leur autonomie, et ce dans des contextes budgétaires – et bien souvent politiques – difficiles.

À l'avenir, j'aimerais que l'ESN réalise un programme stratégique qui correspond aux objectifs politiques de l'Union et aux besoins de ses membres à l'échelle locale sur quatre axes essentiels :

- Défendre les droits sociaux des personnes tout au long de la vie
- Promouvoir la durabilité et l'adaptation de l'aide sociale
- S'engager dans la définition et le financement des politiques européennes et internationales
- Renforcer les capacités de l'ESN, accroître le nombre de membres, améliorer ses communications et son impact

Je veux faire en sorte que les activités de l'ESN permettent à celles et ceux qui programment et gèrent les services sociaux d'acquérir des connaissances et de développer les compétences dont ils ont besoin pour dispenser un soutien et une aide de qualité. La stabilité financière est essentielle à l'avenir de l'ESN : c'est un aspect à ne pas sous-estimer. La reconnaissance internationale et le bon financement de l'ESN permettront à notre réseau de réaliser un programme favorisant non seulement l'échange de connaissances mais aussi la hausse du nombre de membres et l'amélioration des politiques et des pratiques par les pouvoirs publics.

J'ai hâte de travailler avec nos équipes, nos membres, nos partenaires, nos amis pour ouvrir un nouveau et passionnant chapitre riche d'enseignements et d'évolutions pour l'ESN, créer une vision de la justice sociale et de l'intégration, et proposer des services sociaux efficaces, efficaces et durables en Europe.

Cette aventure ne fait que commencer !

Alfonso Lara Montero
Directeur général

Comment travaillons-nous ? Rassembler les compétences et les connaissances de toute l'Europe

« Pour moi et pour ma structure, faire partie de l'ESN, c'est bénéficier d'un cadre de discussion et d'échange de connaissances avec des structures similaires dans toute l'Europe. Un aspect clé, pour nous, consiste à améliorer et à renforcer les services sociaux. Par exemple, le programme de lutte contre l'exclusion présenté par Anvers à la 25e ESSC, nous a donné beaucoup d'idées nouvelles et innovantes pour le développement de notre stratégie en Galice. »

Carlos Santos Guerrero,
Chef du service de
coordination des services
sociaux hors institution du
gouvernement autonome
de Galice, Espagne.



Comment travaillons-nous ?

Gouvernance et Direction

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est juridiquement responsable de la gouvernance de l'ESN. Il supervise la gestion, le financement et le travail du réseau ainsi que les intérêts de ses membres.

Il nomme le Président, le Vice-Président et le Trésorier, et peut définir d'autres responsabilités si nécessaires.

Les administrateurs se réunissent au moins quatre fois par mois et communiquent régulièrement tout au long de l'année. Ils ne reçoivent pas de compensation financière pour leur travail auprès de l'ESN.

Les administrateurs, réélus en juin 2017, sont :

- Président de l'ESN : Christian Fillet, directeur des services sociaux, centre public d'action sociale, ville de Bruges, Belgique
- Vice-président : Carlos Santos Guerrero, chef du service de coordination des services sociaux hors institution du gouvernement autonome de Galice, Espagne.
- Trésorier : Harri Jokiranta, responsable de projet, ville de Seinäjoki, Finlande
- Aspects juridiques et de performance : Graham Owen, directeur des services sociaux, municipalité de Trosa, Suède
- Kate Bøgh, directrice des services sociaux et services de santé, municipalité de Favrskov, Danemark
- Miran Kerin, président de l'association des centres d'action sociale, Slovénie

Le Directeur général de l'ESN remplit la fonction de secrétaire et travaille avec les organes de gouvernance : le Conseil d'administration et le Conseil de surveillance. Au 1er janvier 2018, le Directeur général de l'ESN est Alfonso Lara Montero.

Le Conseil de surveillance

Le Conseil de surveillance est composé de 18 organisations nationales et régionales qui rassemblent des directeurs des services sociaux. Ce sont des membres « votants » qui élisent le Conseil d'administration. Le Conseil est responsable de l'orientation générale de l'ESN.

Le Conseil se rassemble deux fois par an, une fois au printemps et une fois en automne. En 2017, deux réunions du conseil ont été organisées. La première, à Brighton, était en mars. Les membres ont discuté de la nouvelle structure de gouvernance et du déménagement du secrétariat à Bruxelles. La seconde rencontre a eu lieu au cours de la 25e Conférence européenne des services sociaux, à La Valette, en juin. Les membres du Conseil y ont élu le Conseil d'administration.

Financement

L'ESN vient de signer un accord-cadre sur quatre ans pour 2018-2022 avec la Commission européenne dans le cadre du programme EaSI, et reçoit une subvention pour son programme annuel. La Conférence européenne des services sociaux, événement annuel organisé par l'ESN, est une activité distincte et autofinancée, pour laquelle l'ESN travaille avec des partenaires institutionnels et privés.

Les comptes de l'ESN font l'objet d'un audit annuel. Ils sont étudiés par le Conseil d'administration et remis à la Commission européenne (pour le programme annuel de projets) ainsi qu'aux agences britanniques Companies House et Charity Commission.

Les comptes annuels sont disponibles en ligne auprès de Companies House, qui enregistre les sociétés à responsabilité limitée, archive et publie toutes les informations obligatoires, et auprès de Charity Commission au Royaume-Uni.

Comment travaillons-nous ?

Notre équipe à Brighton



Le Secrétariat de l'ESN

L'ESN compte une équipe internationale aux compétences multiples venue de toute l'Europe, et qui parle 11 langues. Elle est dirigée par Alfonso Lara Montero, Directeur général, qui est responsable de la gestion du programme de la Commission européenne et des relations avec les partenaires institutionnels et privés pour notre conférence annuelle.

Membres et administration

Tihomir Popovic, responsable membres et projets, est chargé du développement des membres et du suivi financier. Il prend également en charge l'organisation de toutes les activités financées par le programme de la Commission. Julia Charlton, assistante commerciale et de direction, assiste le Directeur général sur les questions de gouvernance, d'administration et de ressources humaines.

Politiques

Notre équipe Politiques est constituée de trois chargés de politiques et d'un assistant. Elle travaille sur une variété de thèmes qui peut changer d'année en année. En 2017, Valentina Guerra a dirigé le séminaire sur les enfants et les jeunes migrants ; Leyre Merchan est responsable du programme d'apprentissage par les pairs et a géré la mise en place du groupe de référence du Semestre européen, tout comme William Hayward, qui est également responsable de la bibliothèque de pratiques. Toute l'année, nous accueillons de jeunes diplômés au sein de notre programme en tant qu'assistants sur les questions politiques.

Communications

Anita Alfonsi, responsable senior des communications, et Jake Gillam-Smith, assistant communication, gèrent notre site Internet, nos publications, nos vidéos, nos podcasts et nos newsletters. Ils aident également l'équipe de la Conférence européenne des services sociaux à promouvoir l'événement.

Conférence européenne des services sociaux

Notre conférence annuelle est organisée par Sarah Yardley, manager de la conférence à partir de janvier 2018. Elle est secondée par un assistant.

esn-eu.org

