



Résumé analytique

Le présent [document](#) s'intéresse à la mise en œuvre de programmes intégrés d'inclusion sociale et aux concepts clés afférents, notamment l'adéquation ainsi que l'utilisation du revenu minimum et des aides sociales, l'activation inclusive ou encore les partenariats entre les services impliqués dans l'inclusion sociale et dans l'insertion sur le marché du travail. Ces concepts reposent sur le constat que le soutien financier à lui seul suffit rarement à garantir la pleine participation à la société des personnes menacées de pauvreté et d'exclusion sociale.

Le revenu minimum est un filet de sécurité financier fourni par les autorités publiques aux personnes ne disposant pas d'un revenu suffisant et n'ayant pas accès aux allocations de chômage ou aux aides. Conformément au principe 14 du socle européen des droits sociaux, « toute personne ne disposant pas de ressources suffisantes a droit à des prestations de revenu minimum adéquates pour vivre dans la dignité à tous les stades de sa vie. ». Pourtant, le soutien financier à lui seul ne suffit pas à favoriser l'inclusion sociale. Les populations vulnérables confrontées au sans-abrisme, au handicap, à la toxicomanie, à une santé fragile ou à des responsabilités en matière de soins reçoivent rarement le soutien adéquat de la part des services traditionnels de l'emploi en matière d'accès au marché du travail. En effet, l'activation fondée uniquement sur l'emploi n'offre pas de véritable opportunité d'intégration à tous les niveaux de la vie de la collectivité. C'est pourquoi l'ESN a mis en avant le concept d'activation inclusive reposant sur six principes : une aide au revenu adaptée, un projet personnalisé, l'accès à des services de qualité, des marchés du travail inclusifs, la prise en compte globale des besoins, et des services intégrés.

Par ailleurs, outre le droit à un revenu minimum, le principe 14 du socle européen des droits sociaux fait également mention du droit à « un accès efficace à des biens et des services de soutien », tels qu'une assistance sociale, des services de conseil, du coaching, du mentorat, un soutien psychologique ou encore des services favorisant l'insertion (éducation et soin de la petite enfance, soins de santé, soins de longue durée, éducation et formation, services de

logement, etc.). Les services sociaux locaux sont souvent chargés de fournir ces services de soutien tandis que le revenu minimum est généralement fourni par les autorités nationales. La coordination et l'intégration de l'ensemble des organisations, services et autorités impliqués peuvent contribuer à une optimisation du soutien apporté. À l'heure actuelle, tous les pays membres de l'Union européenne (UE) disposent d'un ensemble de mesures (plus ou moins) large destiné à aider les ménages menacés d'exclusion sociale en raison de difficultés financières. Toutefois, il apparaît que des améliorations peuvent être apportées dans la plupart de ces pays. En 2022, la Commission européenne a présenté une proposition de recommandation du Conseil relative à un revenu minimum adéquat pour aider les gouvernements nationaux à garantir une inclusion active des personnes menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale de façon plus intégrée.

Les services sociaux locaux sont des partenaires clés dans la mise en place de programmes d'inclusion sociale intégrés. D'après un questionnaire de l'ESN, ils sont impliqués dans différentes étapes, comme l'évaluation des besoins ou la conception de l'aide à l'inclusion sociale et au marché du travail pour les bénéficiaires du revenu minimum. Le niveau de coopération entre les services à l'échelle locale dépend fortement du type de services concernés. Si, pour l'orientation et la formation professionnelles, la coopération est souvent bien structurée via une évaluation conjointe ou des guichets uniques, il n'en va pas de même pour d'autres services, en particulier pour la garde d'enfant, les écoles, les services de santé et d'aide à la toxicomanie. En dehors des guichets uniques très structurés, où les agences travaillent main dans la main pour fournir des services au sein d'équipes communes ou par le biais de systèmes de gestion des cas partagés, la collaboration repose souvent sur des accords informels et des réseaux professionnels. Malheureusement, ce type d'accord dépend fortement de la volonté des individus de collaborer. Formaliser les collaborations entre les organisations peut

permettre de rendre le soutien intégré plus durable. Nous présentons ci-dessous une série de recommandations destinées aux décideurs politiques européens, nationaux et locaux responsables de programmes intégrés de soutien à l'inclusion sociale.

Commission européenne

Favoriser le soutien intégré

- Faire en sorte que les États membres investissent dans un soutien intégré aux personnes menacées de pauvreté et d'exclusion sociale, tels que les bénéficiaires du revenu minimum, via des recommandations fournies dans le cadre du cycle de coordination politique du Semestre européen, des programmes nationaux financés par le plan de relance de l'UE, et des programmes soutenus par le Fonds social européen plus (FSE+).

Mise en œuvre des politiques de l'UE

- Veiller à ce que les États membres mettent en œuvre les politiques les plus récentes de l'UE, comme les futures recommandations du Conseil relatives à un revenu minimum adéquat, en créant un système de suivi solide permettant une mise en œuvre efficace via le Comité de la Protection sociale et des recommandations spécifiques par pays émises par la Commission européenne à l'intention des gouvernements nationaux. Par ailleurs, la Commission devrait envisager de promouvoir des cadres de suivi évaluant la situation dans sa globalité et prenant en compte au minimum trois piliers: la législation sur les droits sociaux, l'investissement économique, et la couverture, en s'appuyant sur l'indice « Rights-Economic Investment-Coverage » (Législation - Investissement économique-Couverture) proposé par l'ESN.

Réduire les obstacles (perçus) à l'échange de données pour une inclusion intégrée

- Clarifier l'impact des obligations en matière de protection des données régies par la législation européenne sur la collaboration et l'échange de données entre les autorités et les services chargés de fournir un soutien aux personnes menacées de pauvreté

et d'exclusion sociale, telles que les bénéficiaires du revenu minimum.

Gouvernements nationaux

Mise en œuvre du principe 14 du socle européen des droits sociaux

- Mettre en place des programmes nationaux conformes à la recommandation du Conseil européen relative à un revenu minimum adéquat qui incluent des propositions sur le soutien intégré pour les bénéficiaires du revenu minimum via une aide au revenu adaptée, des marchés du travail inclusifs et des services intégrés. Cela devrait être mis en place en étroite collaboration avec les collectivités territoriales.

Fournir un revenu minimum adéquat

- Mettre en place des procédures permettant de déterminer le montant des prestations de revenu minimum adéquates pour vivre dans la dignité, en tenant compte de l'augmentation du coût de la vie, en s'appuyant par exemple sur une forme d'indexation.

Favoriser le recours et l'accessibilité

- Favoriser le recours et l'accessibilité en informant de façon proactive les potentiels bénéficiaires des aides au revenu disponibles.
- Décomplexifier les procédures de demande des régimes de revenu minimum.
- Organiser des campagnes médiatiques autour des préjugés de la société à l'égard des bénéficiaires du revenu minimum.
- Offrir un soutien au remplissage des formulaires de demande via des bureaux d'accueil des services sociaux publics.
- Atteindre les bénéficiaires potentiels grâce à des campagnes, des lettres d'invitation, des visites à domicile proactives et la collaboration avec les organisations du secteur tertiaire.
- Mettre en place un réseau intersectoriel de professionnels de référence pour les citoyens et, par exemple, pour les médecins généralistes, afin d'orienter les clients potentiels vers les services sociaux.

Numériser l'accès aux prestations

- Numériser les procédures de demande afin de faciliter l'accès aux prestations sociales. Il peut s'agir, par exemple, d'une plateforme nationale permettant de déposer des demandes. Les procédures en ligne peuvent être soutenues par des aides numériques, comme des agents conversationnels, mais les services sur site doivent continuer à être proposés pour les personnes ne pouvant pas utiliser les formulaires en ligne.
- Investir dans la détection automatique des besoins – par exemple via l'échange de données sur les défauts de paiement des ménages privés et une fourniture proactive des aides ainsi que des services sociaux – peut accroître le recours aux prestations.

Accès à des services de soutien et à une aide personnalisée

- Fournir un accès à des services de soutien (aides sociales, éducation, garde d'enfant, santé, logement, etc.) et proposer une aide personnalisée basée sur une évaluation des besoins, avec l'aide d'un gestionnaire de cas, pour une meilleure inclusion sociale.

Améliorer la gouvernance entre les administrations

- Mettre en place des programmes améliorant la coordination des programmes de revenu minimum, d'aide sociale et d'accès au marché du travail.
- Renforcer la capacité opérationnelle des autorités chargées de l'aide au revenu, des services de l'emploi et des services sociaux, et améliorer la coopération entre ces autorités via l'échange de données tout en promouvant également des modèles de services plus intégrés entre les administrations. Pour y parvenir de manière efficace, les gouvernements nationaux doivent développer un cadre législatif permettant la collaboration et le travail conjoint entre les autorités à tous les échelons administratifs.

Améliorer l'échange de données

- Mettre en place un cadre législatif pour la création de systèmes informatiques intégrés permettant aux professionnels des services sociaux et de l'aide à l'emploi publics d'accéder aux données des bénéficiaires d'une aide conjointe, et de les mettre à jour.

Colaboración con los servicios locales

- Travailler en étroite collaboration avec les services sociaux locaux et régionaux afin de s'assurer que les bénéficiaires reçoivent l'aide de façon intégrée. Cela peut se traduire, par exemple, par l'implication des collectivités territoriales dans la conception, la mise en place, le suivi et l'évaluation des programmes de revenu minimum et d'inclusion sociale. Les collectivités territoriales doivent disposer des financements suffisants pour offrir des services de soutien qui complètent l'aide financière fournie via les régimes de revenu minimum nationaux. Elles doivent bénéficier d'un accès partagé aux données recueillies par les services sociaux nationaux afin de répondre aux besoins multiples des bénéficiaires du revenu minimum.

Collectivités territoriales

Mise en œuvre des politiques européennes

- Contribuer à la mise en œuvre des politiques européennes relatives au revenu minimum. L'UE propose divers programmes de financement – tels que le FSE+ – pouvant être utilisés par les collectivités territoriales afin d'expérimenter de nouvelles méthodes de travail. Les collectivités territoriales peuvent mettre à profit les fonds de l'UE pour tester et introduire des programmes intégrés d'inclusion sociale. L'UE consulte régulièrement les collectivités territoriales et d'autres agences clés sur la mise en œuvre des politiques sociales européennes. Les collectivités territoriales sont invitées à prendre part à ces processus de consultation.

Mettre en place des stratégies de soutien, des programmes et des partenariats locaux intégrés

- Mettre en place des guichets uniques, une évaluation conjointe des besoins et une gestion des cas impliquant différentes autorités publiques, comme les services sociaux, les services de la jeunesse, de l'emploi et de l'aide au logement.
- Cartographier tous les services de soutien disponibles et créer ou redessiner le réseau de partenariats en intégrant les acteurs

clés comme les organismes de formations, les employeurs, les fournisseurs et les services locaux.

Gestion des cas

- Désigner un professionnel chargé de suivre la personne dans le besoin tout au long de son parcours et de lui fournir une vue d'ensemble des prestations proposées ainsi qu'un accès à toutes les informations pertinentes. Le gestionnaire de cas, généralement un travailleur social, doit servir de professionnel de référence et aider les bénéficiaires à se repérer dans le dispositif de soutien.

Équipes conjointes et formation

- Mettre en place des équipes mixtes composées de divers professionnels issus de différents services afin qu'ils se rencontrent et se forment ensemble dans le but de faciliter le travail conjoint, d'améliorer l'adhésion du personnel au travail intégré, de favoriser l'esprit d'équipe et de rapprocher les différents professionnels.

Formaliser la collaboration entre les agences

- Créer des accords de partenariat afin de définir clairement les responsabilités relatives à la fourniture intégrée de l'aide aux bénéficiaires du revenu minimum. Ces partenariats pourraient comprendre des accords sur les données qui peuvent être partagées entre les organisations, et sur le stockage de ces données. Cela peut faciliter l'échange des données nécessaires à la fourniture d'une aide conjointe aux bénéficiaires.

Vision commune

- Favoriser la création d'une vision commune, partagée par toutes les parties concernées. Une déclaration de mission commune à toutes les organisations impliquées et signée par les représentants de chaque organisation peut développer un sentiment d'unité au sein d'organisations habituées à fonctionner comme des entités séparées. Le rôle de la direction est décisif dans la mise en place de programmes intégrés. Celle-ci doit expliquer clairement aux employés la façon dont les nouvelles méthodes de travail intégrées seront mises en place. Un logo peut également permettre de montrer que différentes organisations travaillent désormais conjointement en vue d'atteindre un objectif commun.

Co-conception et co-production

- Mettre en place un plan de consultation et d'engagement avec toutes les parties prenantes des services sociaux et de l'emploi concernées, y compris les bénéficiaires, pour la planification, la conception, l'exécution et l'évaluation du programme intégré. Le programme et les professionnels doivent s'adapter aux besoins des différentes populations (jeunes, familles, parents isolés, migrants, etc.). Les bénéficiaires de ces formes intégrées de soutien sont des experts par l'expérience et peuvent aider les services sociaux publics à concevoir des services plus efficaces. Ils doivent donc participer activement à l'élaboration et au suivi de leurs programmes d'inclusion sociale intégrés et personnalisés. L'implication des bénéficiaires dans la discussion autour du plan d'activation individuel doit déboucher sur la définition d'exigences et d'objectifs réalistes et applicables. Pour que les bénéficiaires s'approprient leur programme d'inclusion, il est indispensable qu'ils se sentent bienvenus et considérés comme des partenaires à part entière lors de la formulation de l'accord.

Toucher les bénéficiaires potentiels

- Encourager les professionnels à se rendre au domicile de clients (potentiels), notamment ceux nécessitant des services fondés sur l'évaluation des besoins. Il peut s'agir d'unités mobiles composées de professionnels qui s'éloignent des centres pour se rendre dans leurs communautés.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

La présente publication a bénéficié du financement du programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI) 2021-2027 (rendez-vous sur : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081&langId=fr> pour en savoir plus). Les informations contenues dans cette publication ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne.