

## CADRE DE GESTION DE CRISE POUR LES SERVICES SOCIAUX

## SYNTHÈSE



**Working Group on  
Social Services Transformation  
and Resilience**

**Tallinn, Estonia  
10-11 September 2025**



Ceci est la synthèse du rapport « **Cadre de gestion de crise pour les services sociaux** », publié à l'issue de la réunion annuelle 2025 du groupe de travail « **Transformation et résilience des services sociaux** » du Réseau Social Européen (ESN).

Lisez [\*\*le rapport\*\*](#) dans son intégralité pour découvrir la version complète du cadre de gestion de crise, ses composantes, sa justification, ses défis et le cadre détaillé de gestion de crise visant à mettre en place des services sociaux résilients à travers l'Europe.

## 1. Contexte et justification de la création du cadre

Les services sociaux jouent un rôle très important dans tous les types de crises, non seulement dans l'immédiat, mais aussi à long terme. Cependant, ils ne disposent pas d'un cadre qui serve de guide en temps de crise.

Malgré les efforts déployés à travers l'Europe aux niveaux local, régional et national et les recherches menées dans le domaine de la gestion des crises, très peu de systèmes de services sociaux des États membres ont mis en place un cadre de gestion des crises bien établi.

Dans ce contexte, la création d'un cadre de gestion des crises pour les services sociaux devient essentielle. Les services sociaux jouent un rôle clé dans la société car ils travaillent avec les communautés les plus vulnérables, ils ne peuvent donc pas se contenter de s'appuyer sur les plans généraux de préparation du public. C'est pourquoi le travail du Réseau Social Européen (ESN) sur la création d'un cadre de gestion de crise adapté aux besoins spécifiques des services sociaux est unique en son genre. Son objectif est de proposer un cadre de gestion de crise qui assure et garantit que le secteur sera préparé pour faire face et gérer les crises futures à court, moyen ou long terme, avant, pendant, et après leur survenue.

# CADRE DE GESTION DE CRISE POUR LES SERVICES SOCIAUX

L'ESN et les participants à la réunion du groupe de travail à Tallinn, Estonie, ont identifié des défis dans cinq domaines clés. Sur cette base, le cadre développé par l'ESN comprend cinq éléments clés, chacun comprenant une série de mesures à adopter aux niveaux national, régional et local, afin que les services sociaux soient mieux préparés à faire face à tout type de crise à venir.

## 1. Personnel - leadership et formation

DÉFIS	PROPOSITIONS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absence d'apprentissage systématique tiré des crises</li> <li>2. Anticipation et prévention insuffisantes</li> <li>3. Responsabilités et orientations juridiques peu claires</li> <li>4. Peur de l'échec et compétences limitées en matière de gestion de crise</li> <li>5. Manque de coopération entre les instances dirigeantes et les services sociaux</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Développer une boîte à outils de réponse aux crises pour le personnel</li> <li>b. Intégrer des pratiques de gestion adaptative</li> <li>c. Renforcer la collaboration entre les autorités nationales, régionales et locales ainsi que les prestataires de services</li> <li>d. Renforcer la résilience émotionnelle du personnel grâce à des systèmes de soutien solides</li> <li>e. Renforcer les capacités professionnelles grâce à l'apprentissage continu et à l'innovation</li> </ol>

## 2. Technologie et systèmes d'information

CHALLENGES	PROPOSALS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Données fragmentées / absence de registres unifiés</li> <li>2. Dépendance à l'électricité et à la connectivité</li> <li>3. Risques liés à la cybersécurité</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Faciliter l'innovation et l'apprentissage</li> <li>b. Accélérer la transformation digitale pour se préparer aux crises</li> <li>c. Assurer la continuité des opérations en concevant des systèmes digitaux dotés de fonctionnalités hors ligne ou à faible consommation d'énergie</li> <li>d. Renforcer la collaboration grâce à la création d'une plateforme unique afin d'assurer la communication entre les différents secteurs</li> <li>e. Utiliser les données et l'IA pour anticiper les besoins et agir de manière préventive</li> <li>f. Garantir la transparence et la responsabilité dans l'utilisation de la technologie</li> <li>g. Promouvoir une digitalisation inclusive et centrée sur la personne</li> <li>h. Investir dans les compétences digitales des professionnels</li> </ol>

### 3. Agilité organisationnelle et coopération interinstitutionnelle

DÉFIS	PROPOSITIONS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rôles peu clairs dans le soutien psychosocial</li> <li>2. Affaiblissement des partenariats lors de longues périodes de rétablissement</li> <li>3. Attentes locales élevées et faibles financements</li> <li>4. Manque d'informations pour les citoyens et les travailleurs</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Développer un cadre opérationnel clair, flexible, et applicable</li> <li>b. Renforcer les partenariats multisectoriels durables</li> <li>c. Renforcer les relations interinstitutionnelles locales et l'apprentissage post-crise afin de consolider les partenariats</li> <li>d. Coopérer avec les bénévoles et les acteurs externes</li> <li>e. Améliorer les compétences digitales et communicationnelles</li> <li>f. Évaluation systématique des risques et des menaces</li> </ol>

### 4. Évaluation systématique des risques et des menaces

DÉFIS	PROPOSITIONS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manque de méthodologie et d'outils communs</li> <li>2. Nécessité de passer d'une approche individuelle à une approche collective</li> <li>3. Ressources limitées pour la hiérarchisation des priorités</li> <li>4. Fragmentation des systèmes entravant la détection précoce</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Guider l'identification des menaces et l'analyse des vulnérabilités</li> <li>b. Recommander des stratégies de gestion des risques et d'adaptation</li> <li>c. Mettre en place un cadre d'évaluation flexible et adaptable</li> <li>d. Soutenir la cartographie des actifs critiques</li> <li>e. Améliorer l'évaluation fondée sur des preuves et l'amélioration continue</li> <li>f. Renforcer les plateformes de coordination et l'interaction à plusieurs niveaux</li> </ol>

### 5. Transparence et communication

DÉFIS	PROPOSITIONS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparence externe limitée</li> <li>2. Faible investissement dans la communication</li> <li>3. Absence de formats inclusifs</li> <li>4. Le manque de temps réduit la clareté</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Positionner les voies de communication des autorités publiques comme une infrastructure essentielle pour un échange d'informations rapide, précis et inclusif</li> <li>b. Élaborer des protocoles et des lignes directrices de communication clairs, adaptés aux situations de crise</li> <li>c. Promouvoir des stratégies de communication multicanales</li> <li>d. Encourager les pratiques participatives</li> </ol>

