



European social network
réseau social européen
europäisches soziales Netzwerk

Social Services
and Social Inclusion
Services Sociaux
et Inclusion Sociale



A report by the
European Social Network

With a foreword by Vladimír Špidla

Rapport du
Réseau Social Européen

Avant-propos de Vladimír Špidla



Funded by the European Commission
under the Community Action Programme
to Combat Social Exclusion 2002 - 2006,

www.esn-eu.org



The Message from Social Services

Le Message des Services Sociaux

ESN considers that in European policy-making and in particular in the context of the EU framework on social protection and inclusion:

- Social services should be fully recognised by all stakeholders as key agents for social inclusion who work on a daily basis with and for the most vulnerable and marginalised in our communities, helping them to overcome poverty and exclusion.
- Social services should be given every opportunity to make a vital contribution as policy stakeholders at the EU level, a contribution which is grounded in the local practice and core values of social care and protection.

ESN considère que dans l'élaboration de la politique européenne et en particulier dans le contexte du cadre européen de la protection sociale et de l'inclusion sociale :

- Les services sociaux doivent être pleinement reconnus par toutes les parties prenantes comme des agents clés de l'inclusion sociale, travaillant quotidiennement avec et en faveur des personnes les plus vulnérables et marginalisées de nos communautés, et les aidant à surmonter la pauvreté et l'exclusion.
- Les services sociaux doivent se voir donner une chance d'apporter une contribution vitale comme parties prenantes de la politique au niveau de l'UE, contribution fondée sur la pratique locale et les valeurs essentielles de l'aide et de la protection sociale.

ESN therefore believes that:

- the European Commission and other EU institutions should ensure local and regional social services are given equal recognition with other stakeholders in the EU framework on social protection and inclusion.
- Member States should strengthen the involvement of social services and their national and regional representative associations in the preparation and implementation of National Action Plans and build dialogue with social services as partners in the development and implementation of social policy.

ESN considère donc que:

- La Commission européenne et les autres institutions de l'UE doivent s'assurer que les services sociaux municipaux et régionaux soient reconnus également aux autres parties prenantes dans le cadre de l'UE sur la protection sociale et l'inclusion sociale.
- Les États membres doivent renforcer la participation des services sociaux et de leurs associations nationales et régionales représentatives dans la préparation et la mise en œuvre des Plans d'Action Nationaux et établir un dialogue avec les services sociaux comme partenaires du développement et de la mise en œuvre de la politique sociale.

Social Services
and Social Inclusion
**Services Sociaux
et Inclusion Sociale**

A report by the
European Social Network: 2006
With a foreword by Vladimír Špidla

Rapport du
Réseau Social Européen : 2006
Avant-propos de Vladimír Špidla



Vladimír Špidla

A Foreword by the European Commissioner for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities

Social services have a proud history of caring for and supporting the vulnerable and excluded in our society. They have been key to the local delivery of the welfare state and form an important part of the European social model.

It is a model based on shared values concerning the protection of the most vulnerable groups, the dignity and integrity of the person, gender equality and non-discrimination. The European Commission is aware that the provision of high-quality social and health services is the prerequisite for putting these values and fundamental rights into effect.

In the face of the challenges of demographic change, globalisation, migration, persistent poverty and social exclusion, our social model has to adapt. The social services which are integral to it are going through a period of transformation in response in part to these challenges. They are faced in today's Europe with increased demand and limited resources. It is striking that in our changing and ageing society a growing percentage of the population relies on social services which are financed by a falling percentage of the population.

This timely report reminds us of what social services do to support the inclusion of minority groups and disabled people. They help marginalised people to become active members of society and are seeking to become more responsive to need and more accessible for all. The risk of poverty and social exclusion faced by over thirty million Europeans combined with global demographic challenges makes the mission of social services more important than ever.

Avant-propos du Commissaire Européen à l'Emploi, aux Affaires Sociales et à l'Égalité des Chances

Les services sociaux peuvent être fiers de leur histoire faite de soins et de soutien aux personnes vulnérables et exclues de notre société. Ils ont été essentiels à l'offre de services de l'État Providence et ils sont importants pour le modèle social européen dont- ils font partie.

Il s'agit d'un modèle basé sur un partage des valeurs concernant la protection des groupes les plus vulnérables, la dignité et l'intégrité des personnes, le genre, l'égalité et la non-discrimination. La Commission européenne sait qu'une offre de services sociaux et de santé de haute qualité est la condition préalable pour mettre ces valeurs et ces droits fondamentaux en application.

Face aux défis constitués par les changements démographiques, la mondialisation, l'immigration, la pauvreté et l'exclusion sociale persistantes, notre modèle social doit s'adapter. Les services sociaux, qui font partie intégrante de ce modèle social, sont en train d'évoluer en partie pour répondre à ces défis. Ces services doivent faire face dans l'Europe actuelle à une demande croissante et à des ressources limitées. Il est frappant que dans notre société qui se transforme et qui vieillit, un pourcentage en hausse de la population dépend de services sociaux financés par un pourcentage en baisse de cette population.

Ce rapport nous rappelle de façon opportune tout ce que les services sociaux doivent faire pour soutenir l'inclusion des minorités et des personnes handicapées. Ces services aident les personnes marginalisées à devenir des membres actifs de la société et ils s'efforcent de mieux répondre aux besoins et d'être accessibles à tous. Le risque de pauvreté et d'exclusion sociale auquel sont exposés plus de trente millions d'Européens associé aux défis démographiques mondiaux rendent la mission des services sociaux plus importante que jamais.



Vladimír Špidla

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Špidla', written in a cursive style.



Lars-Göran Jansson

A Foreword by the Chair of the European Social Network

Social services provide vital care, support and protection for people facing social exclusion and poverty across Europe on a daily basis.

The director of social services has a key professional role in leading a large organisation and managing the provision of services. In my own home country, Sweden, directors established our association of social directors (Föreningen Sveriges Socialchefer) in 1938 as a forum for learning and a platform for engaging in the national policy process.

ESN offers associations like ours and other organisations working in the social care sector the opportunity to engage in the European social policy framework and to learn from each other. ESN's work in 2006 focused on a number of social inclusion priorities identified within the EU policy framework: access to quality services, antidiscrimination and integration and social and employment activation.

The three social inclusion seminars built around these themes attracted over a thousand representatives of social services from across Europe. This underlined the importance of mutual learning and good practice exchange to the development of social services.

All ESN's work is grounded in the practice and values of social services working day-in, day-out, with and for people in need. I hope you will find this practice-driven contribution to the European debate on poverty and social exclusion informative and useful.

Avant-propos du Président du Réseau Social Européen

Les services sociaux apportent chaque jour des soins, un soutien et une protection d'une importance vitale aux personnes confrontées à l'exclusion et à la pauvreté en Europe.

Le directeur des services sociaux détient un rôle professionnel clé puisqu'il est à la tête d'une organisation importante et qu'il gère l'offre de services. Dans mon pays, la Suède, les directeurs ont établi leur association de directeurs de services sociaux (FSS) en 1938 comme forum pour apprendre et comme plateforme pour s'engager dans le processus national d'élaboration politique.

ESN donne à des associations comme la nôtre et à d'autres organisations travaillant dans le domaine social, l'occasion de prendre part à la politique sociale européenne et d'apprendre les uns des autres. Le travail d'ESN en 2006 a porté sur un certain nombre de priorités pour l'inclusion sociale, identifiées dans le cadre de la politique de l'UE : l'accès à des services de qualité, la non-discrimination et l'intégration, et l'activation sociale et l'emploi.

Les trois séminaires sur l'inclusion sociale, organisés autour de ces thèmes, ont attiré plus de mille représentants des services sociaux à travers l'Europe. Ceci montre l'importance de l'apprentissage mutuel et de l'échange des bonnes pratiques pour le développement des services sociaux.

Tout le travail d'ESN s'appuie sur la pratique et les valeurs des services sociaux travaillant sans relâche pour et avec les personnes nécessiteuses. J'espère que vous trouverez utile et instructive cette contribution, basée sur la pratique, dans le cadre européen de protection et d'inclusion sociale.



Lars-Göran Jansson

A handwritten signature in dark ink, reading "Lars-Göran Jansson". The signature is written in a cursive, flowing style.



Contents / Sommaire

04	Foreword by Vladimír Špidla Avant-propos de Vladimír Špidla
06	Foreword by Lars-Göran Jansson Avant-propos de Lars-Göran Jansson
10	Introduction Introduction
12	Access to Quality Services Accès à des services de qualité
18	Combating Discrimination, Promoting Integration Combattre la discrimination, promouvoir l'intégration
24	Social and Employment Activation Activation sociale et emploi
30	National Action Plans on Social Inclusion 2006-08, the Social Services Perspective Plans d'Action Nationaux pour l'Inclusion sociale 2006-08, point de vue des services sociaux
44	Conclusions Conclusions





Social services are at the forefront of social inclusion at a local level in providing and commissioning services of care, support and protection.

Introduction

Poverty and social exclusion affect very many people across Europe and the challenging nature of our economic and social environments is increasingly dividing those who have from those who have not.

Social services together with health, education and employment are at the forefront at a local and community level in providing and commissioning services of care, support and protection.

Social exclusion is defined in the European context as “a process whereby certain individuals are pushed to the edge of society and prevented from participating fully” because of poverty, a lack of educational opportunities or discrimination. Promoting inclusion means reversing this trend: “ensuring that those at risk of poverty and social exclusion gain the opportunities and resources necessary to participate fully in economic, social and cultural life” (European Commission and Council of the EU: Joint Report on Social Protection and Social Inclusion 2005)

Local and regional social services have a primary role in this process: they provide resources and give people opportunities through care and support to enable them to participate fully in the community. This places a responsibility on local and regional providers to ensure that the best possible services are available and accessible.

This report takes a thematic approach focusing on access to quality services, antidiscrimination and integration and social and employment activation. It incorporates the key thematic recommendations which emerged from ESN’s work in these three areas and takes this approach forward into an assessment of the National Action Plans for Social Inclusion 2006-08.

Introduction

La pauvreté et l'exclusion sociale concernent un grand nombre de personnes à travers l'Europe et la nature difficile de nos environnements socio-économiques divise de façon croissante les nantis et les personnes en difficulté.

Les services sociaux mais aussi ceux de la santé, de l'éducation et de l'emploi sont au premier plan aux niveaux local et communautaire, car ceux-ci proposent et commandent des services de soins, d'aide et de protection.

L'exclusion sociale se définit dans le contexte européen comme « un processus par lequel certaines personnes sont repoussées à la périphérie de la société. Elle les empêche de participer pleinement à la vie sociale », en raison de leur pauvreté, d'un manque de scolarité ou d'une discrimination. Promouvoir l'inclusion signifie renverser cette tendance et « garantir que les personnes exposées au danger de pauvreté et d'exclusion sociale obtiennent les possibilités et les ressources nécessaires pour participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle. » (Commission Européenne et Conseil de l'Union européenne : rapport conjoint sur la protection sociale et l'inclusion sociale 2005)

Les services sociaux locaux et régionaux ont un rôle primordial à jouer dans ce processus : ils proposent des ressources et donnent aux gens des chances grâce à des soins et un soutien afin de leur permettre de participer pleinement à la communauté. Les prestataires locaux et régionaux ont donc la responsabilité d'assurer la disponibilité et l'accès des meilleurs services possibles.

Ce rapport adopte une démarche thématique centrée sur l'accès à des services de qualité, la non-discrimination, l'intégration et l'activation sociale et l'emploi. Il intègre les recommandations thématiques clés ayant émergé du travail d'ESN dans ces trois domaines et se resservit de cette approche avec une évaluation des Plans d'Action nationaux pour l'Inclusion sociale 2006-2008.

Les services sociaux sont au premier plan de l'inclusion sociale au niveau local car ils proposent et commandent des services de soins, d'aide et de protection.



Access to Quality Services

Access to quality services, a practice-led concept vital to the delivery of social inclusion at the local level.

L'accès à des services de qualité, un concept vital s'appuyant sur la pratique pour apporter l'inclusion sociale au niveau local.

The European Social Network considers access to quality services to be a core factor in social inclusion but that what this means in practice is not well understood in the European policy context.

The European Commission earlier observed that access to quality services was among the priorities of Member States in the NAPs/Inclusion 2004-06. This encompassed "improving access to health and long term care services, social services and transport, improving local environments, as well as investing in adequate infrastructure and harnessing the potential of new, accessible ICT for all." (Joint Report 2005)

This clearly demonstrates that access is at the heart of the mission of social services of providing quality care, support and protection, for it is those who are most in need (e.g. people with disabilities, minority ethnic groups, the elderly) who are most likely to have difficulty accessing services.

A comprehensive and contemporary understanding of access to quality services is evolving in the social care sector. It is therefore timely to offer a contemporary and multidimensional understanding of the issue and one which considers the changing nature and patterns of service delivery in social care in Europe. At the heart of the concept is a partnership between the service user and those responsible for the design, delivery and evaluation of the service.

L'accès à des services de qualité

Le Réseau Social Européen considère l'accès à des services de qualité comme un facteur essentiel pour l'inclusion sociale, mais ce que cela signifie en pratique n'est pas toujours bien compris dans le contexte de la politique européenne.

La Commission européenne a récemment observé que l'accès à des services de qualité figurait parmi les priorités des États membres dans les PAN/Inclusion 2004-2006. Il s'agit : « d'offrir un meilleur accès aux services de santé, aux soins de longue durée, aux services sociaux et aux transports, d'améliorer l'environnement local, d'investir dans des infrastructures adéquates et d'exploiter le potentiel de nouvelles technologies de l'information et de la communication accessibles à tous. » (rapport conjoint 2005)

Ceci montre clairement que l'accès est au cœur de la mission des services sociaux consistant à proposer des services de qualité, un soutien et une protection, car les plus nécessiteux (comme les personnes handicapées, les minorités ethniques et les personnes âgées) sont aussi les plus susceptibles d'éprouver des difficultés à accéder à ces services.

Une vision d'ensemble et moderne de l'accès à des services de qualité est en train de naître dans le domaine social. Il est donc temps de proposer une vision moderne et multidimensionnelle de la question, en tenant compte de la nature changeante et des tendances de l'offre de services en Europe. Au cœur de ce concept se trouve le partenariat entre l'utilisateur du service et les responsables de la conception, de l'offre et de l'évaluation de ce service.



In practice it's about bringing local social services closer to the people who need them most.

En pratique, il s'agit de rapprocher les services des personnes qui en ont le plus besoin.



This partnership can take many forms both between a service professional and an individual and between a group of users and the service provider organisation. At an individual level, this is about making decisions about care and support required. This may include giving people financial responsibility ('personal budgets') to empower them to manage their own care.

At a community level, public services are increasingly using customer surveys, user committees and post-service evaluation leading to improvements in service access and quality. During 2006, for example, surveys by ESN members in Belgium (Verenigen van Vlaamse OCMW-Secretarissen) and Italy (Veneto Region) revealed that sensory accessibility of services was underdeveloped in comparison to physical accessibility.

The CCAS (local social welfare centre) Angers has established a users' committee of which local councillors, social care managers and professionals are members. It provides a forum for users to express comments, concerns and ideas and for consultation on proposed service developments.

In Barcelona a rural service for profoundly handicapped children was set up by parents in the absence of appropriate accessible support. It has since been recognised and is now financed by the city council following parental representation concerning gaps in rural services.

Social services provide care and support to increasingly diverse communities where groups and individuals have complex needs which require an adapted and often coordinated service response.

Better connections and coordination between local services are also an important element of accessibility. Where services (e.g. social, education, health, transport, housing) are working together, they are in a better position to provide a coordinated response to a client with multiple needs. ESN members consider that both structural and cultural inter-organisational communication, including joint training for professionals can help to achieve this important goal.

This issue is not limited to public services but requires joint working towards a common objective with voluntary/third sector organisations, social enterprises and private business to combat poverty and social exclusion in local communities.

Beyond the organisational structure

and customer focus, social services also have to ensure they are equally accessible to the whole community. Access is about how to help the people most in need to use services easily and to get the most out of those services. Too frequently, policy-makers and service providers have structured and managed services for the majority at the risk of excluding minority groups.

Reduced mobility and sensory deprivation prove barriers for disabled people to participation in society itself and to accessing the services that can support this participation. Adaptations can make services and the public space in general accessible. The Czech town of Olomouc for instance, has launched the long-term project, *Olomouc without Borders*, aiming to improve the quality of life of disabled people by ameliorating physical and sensory accessibility across the city and its services. Olomouc has involved users since the inception of the project through local charities. Sweden is implementing a nationwide plan for improving the lives of people with disabilities: the aim is that by 2010 people will be able to access public services and obtain the same standard of services as anyone else.

Social services serve increasingly diverse local communities where people of different cultures, languages and religions have access. They therefore have to ensure that information is available in appropriate languages and that services are sensitive to the different cultures and religions. They also have to strike a balance to support social inclusion of migrants by education courses in the host language, local services, cultural and civic institutions.

Social services must be accessible where they are needed, whether this is in rural areas or deprived urban neighbourhoods. Where there is a lower level of service provision in deprived areas than in more prosperous ones, there is a risk to the area and the local people that it and they will be caught in a downward spiral of exclusion.

Outreach work – usually by the voluntary sector – is a proactive way of promoting access to quality services. It has the potential to reach people who are unable or reluctant to seek help directly from social and other services. Liverpool's *Streets Ahead* programme enables its visitors to meet people in their own homes, schools and community centres to offer

Ce partenariat peut prendre différentes formes et se produire entre un professionnel de services et un individu, ou entre un groupe d'usagers et une organisation prestataire de services. Au niveau individuel, il s'agit de prendre des décisions sur les services et les aides nécessaires. Ceci peut consister à donner aux gens des responsabilités financières (« budgets personnels ») en vue de les habiliter à gérer leurs propres soins.

Au niveau communautaire, les services publics utilisent de façon croissante des études auprès de consommateurs, des comités d'usagers, et des évaluations post-service, conduisant à des améliorations dans l'accès et la qualité des services. Ainsi en 2006, des études réalisées par des membres d'ESN en Belgique (VVOS) et en Italie (région vénitienne) ont révélé que l'accès sensoriel aux services était moins bien développé que l'accès physique.

Le CCAS d'Angers a mis en place un comité d'usagers dont les membres sont des conseillers locaux, des responsables et des professionnels de l'action sociale. Ce comité procure un forum pour les usagers qui peuvent y exprimer leurs commentaires, leurs inquiétudes ou leurs idées, et il permet des consultations sur le développement des services proposés.

A Barcelone, un service rural pour enfants gravement handicapés a été mis en place par des parents en l'absence de tout soutien accessible adéquat. Ce service a été reconnu depuis et il est désormais financé par le conseil municipal, suite aux démarches des parents relatives aux manquements dans les services ruraux.

Les services sociaux proposent des soins et une aide à des communautés de plus en plus empreintes de diversité, et composées de groupes et d'individus avec des besoins complexes nécessitant une réponse par un service adapté et souvent coordonné.

De meilleurs liens et une meilleure coordination entre les services locaux constituent aussi un élément important pour l'accessibilité. Lorsque des services (par exemple les services sociaux, de l'éducation, des transports, du logement) travaillent ensemble, ils sont davantage en mesure de proposer une réponse coordonnée à un usager (ou client) ayant des besoins multiples. Les membres d'ESN considèrent qu'une communication inter-organisationnelle, à la fois structurelle et culturelle, y compris une formation

commune pour les professionnels, peut contribuer à atteindre cet objectif important.

La question ne concerne pas que les services publics mais nécessite au contraire un travail conjugué avec un objectif commun entre les organisations du secteur bénévole ou troisième secteur, les entreprises sociales et les sociétés privées en vue de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale dans les communautés locales

Au-delà de la structure organisationnelle et de la cible du consommateur (l'usager), les services sociaux doivent s'efforcer d'être accessibles de façon égale à l'ensemble de la communauté. L'accès consiste à déterminer comment aider les personnes les plus nécessiteuses à utiliser ces services plus facilement et à en tirer le meilleur bénéfice. Trop souvent, les décideurs politiques et les prestataires de services ont structuré et géré les services en fonction de la majorité, au risque d'exclure les minorités.

La mobilité réduite et la carence sensorielle se trouvent être des obstacles à la participation des personnes handicapées à la société, mais aussi à l'accès aux services contribuant à cette participation. Des adaptations peuvent rendre les services et l'espace public en général accessibles. La commune tchèque de Olomouc par exemple a lancé un projet à long terme intitulé *Olomouc sans frontières* en vue d'augmenter la qualité de vie des personnes handicapées en améliorant l'accessibilité physique et sensorielle à travers la ville et ses services. Olomouc a impliqué les usagers dès le début du projet par le biais d'organisations caritatives locales. La Suède est en train de mettre en place un plan à l'échelle nationale destiné à améliorer la vie des personnes handicapées : l'objectif est d'arriver d'ici 2010 à ce que les uns puissent accéder aux services publics et obtenir le même niveau de service que les autres.

Les services sociaux s'adressent à des communautés locales toujours plus empreintes de diversité et sont accessibles à des personnes de culture, de langue et de religion différentes. Ces services doivent donc faire en sorte que l'information soit disponible dans les langues appropriées et être sensibles aux différentes cultures et religions. Ils doivent aussi trouver le bon équilibre en faveur de l'inclusion sociale des migrants avec

Key Recommendations:

Service providers should consider the dignity and independence of users in the way they offer services.

Access to services must be integrated so that users are able to take up a range of services and transfer between them to meet their individual need.

Information about services should be widely available and adapted to take account of communication, cultural and linguistic differences.

Services must be equally accessible to those with physical, sensory or other communications difficulties.

Recommandations clés :

Les prestataires de services doivent prendre en compte la dignité et l'indépendance des usagers dans la façon dont-ils proposent les services.

L'accès aux services doit être intégré pour que les usagers puissent utiliser toute une série de services et être transférés d'un service à un autre afin de satisfaire leurs besoins personnels.

L'information sur les services doit être rendue largement disponible et adaptée pour prendre en compte les différences culturelles ou linguistiques et les difficultés de communication.

Les services doivent être accessibles de façon égale à ceux qui éprouvent des difficultés de communication physique, sensorielle ou de toute autre forme.



them independent guidance and support on services and financial help and training and work opportunities available to them locally. Sant Adria de Besòs in Barcelona is an area where drug abuse is a particular problem. In response the municipality set up a service right in the heart of the district providing a methadone clinic and counselling and support.

New information and communication technologies (ICTs) can support many aspects of access to quality services. Access can be facilitated by making information on services available online in an integrated way, putting the person enquiring in touch with a wide range of organisations and sectors. Tools for self-assessment of needs and quality assessment can also be made available online so that people see directly the service response to those needs.

Quality services require quality assessment. This means putting in place monitoring and performance evaluation, which should involve users themselves and user committees. Minimum standards reported by ESN members include OCMW-Antwerp's stipulation that advice on social care must be available within a radius of 750m of every elderly person in the city. The province of Barcelona has produced a guide to social services indicators which provides a common framework within which to compare performance by different municipalities. The UK and Ireland have developed standards on maximum response times to enquiries, service awareness and complaints procedures.

In conclusion, within the EU social inclusion and protection framework all actors should consider this practice-led concept of access to quality services and recognise its potential to support social inclusion by bringing services closer and make them more responsive to the people who need them.

ESN is committed to promoting and developing the concept of access to quality services among its members and in its communications with Member States and the European Commission.

des cours dispensés dans la langue hôte, des services locaux et des institutions culturelles et civiques.⁸

Les services sociaux doivent être accessibles quand on en a besoin, que ce soit dans une zone rurale ou dans un quartier citadin défavorisé. Quand le niveau d'offre de service est inférieur dans une zone défavorisée par rapport aux autres zones plus prospères, ce quartier et ses habitants risquent d'être pris dans un cercle vicieux conduisant à l'exclusion. Or, assurer des points d'accès locaux constitue un défi majeur pour tous les prestataires de services en raison de certaines pressions budgétaires.

Le travail de proximité, réalisé en général par le secteur bénévole, est une manière proactive de promouvoir l'accès à des services de qualité. Celui-ci permet de toucher des personnes hésitant, ou ne pouvant, demander de l'aide directement auprès des services sociaux ou des autres services. Le programme de Liverpool intitulé "Streets Ahead" permet à ses visiteurs de rencontrer des gens dans leur propre maison, ou école, ou centre communautaire, en vue de leur proposer des conseils indépendants et une assistance sur les services, un soutien financier, des chances de formation et de travail possibles pour eux au niveau local. Sant Adria de Besòs à Barcelone est un quartier dans lequel la consommation de drogue est un réel problème. En réponse à celui-ci, la municipalité a installé un dispensaire en plein cœur du quartier, proposant des traitements à la méthadone et un service de conseils et d'assistance.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent venir à l'appui de nombreux aspects de l'accès à des services de qualité. L'accès peut être facilité en rendant l'information sur les services disponible en ligne et de façon intégrée, en mettant la personne qui se renseigne en relation avec toute une série d'organisations et de secteurs. Des outils d'auto-évaluation des besoins et d'évaluation de la qualité peuvent aussi être mis à disposition en ligne, afin que les gens puissent voir directement quel service pourra le mieux répondre à leurs besoins.

Des services de qualité impliquent une évaluation de la qualité. Cela signifie qu'il faut mettre en place un contrôle et une évaluation de la performance, en faisant participer les usagers eux-mêmes et les

comités d'usagers. Les normes minimales selon les membres d'ESN et la stipulation de l'OCMW d'Anvers (CCAS) sont que les informations sur les services sociaux doivent être disponibles dans un rayon de 750 mètres pour toute personne âgée de la ville. La province de Barcelone a produit un guide des indicateurs de services sociaux qui propose un cadre commun permettant de comparer la performance de différentes municipalités. Le Royaume-Uni et l'Irlande ont développé des normes de temps de réponse minimal aux demandes, un service de sensibilisation et une procédure en cas de plainte.

En conclusion, dans le cadre du processus d'inclusion sociale et de protection sociale de l'UE, tous les acteurs doivent prendre en compte ce concept qui s'appuie sur la pratique de l'accès à des services de qualité et reconnaître son potentiel à soutenir l'inclusion sociale en rapprochant les services et en les rendant plus réactifs aux personnes qui en ont besoin.

ESN s'engage à promouvoir et à développer le concept d'accès à des services de qualité parmi ses membres et dans ses communications sur l'inclusion sociale auprès des États membres et de la Commission européenne.

Key Recommendations:

Services must be equally accessible for people living in urban and rural areas.

Information and communications technologies (ICT) should be fully utilised in order to facilitate access to quality services.

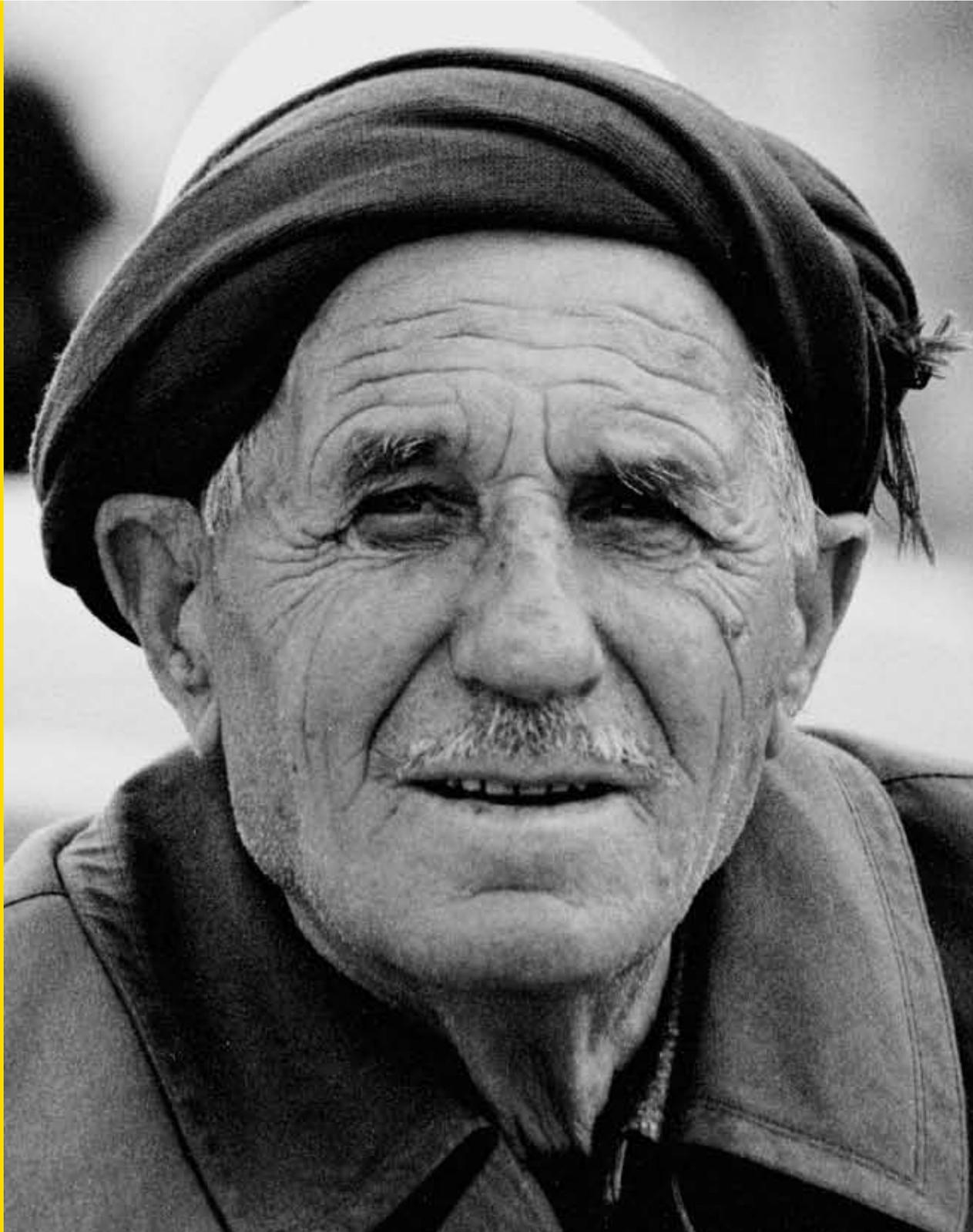
Policy-makers and service providers should consider the development of quality standards and an accompanying assessment framework comprising indicators.

Recommandation clé :

Les services doivent être accessibles de la même manière aux personnes vivant dans les zones urbaines et rurales.

Les technologies de l'information et de la communication doivent permettre de faciliter l'accès à des services de qualité.

Les décideurs politiques et les prestataires de services doivent envisager le développement de normes de qualité dans un cadre d'évaluation comportant des indicateurs.





It's about working towards socially inclusive communities and equality-led care and support.

Il s'agit de travailler à des communautés socialement inclusives et à des soins et un soutien fondés sur l'égalité.

Combating discrimination, Promoting Integration

Inward migration flows into European countries together with some of the resulting tensions have pushed the question of integration and diversity further up governments' policy agenda in recent years. The European Commission observed that "overcoming discrimination and increasing the integration of people with disabilities, ethnic minorities and immigrants" was among the major social inclusion policy priorities of Member States.

Discrimination is a significant factor in causing or compounding the social exclusion of minority groups. Countering discrimination and bringing about integration of minority ethnic minorities has a major part to play in the social inclusion agenda. Government policies were summarised by the Commission as "a mixture of increasing access to mainline services and opportunities, enforcing legislation [derived from EU directives] to overcoming discrimination and developing targeted approaches." (Joint Report 2005) It noted too that the Roma communities need special attention to support their social inclusion.

This poses major challenges for social services working in diverse communities across Europe. There is a need to adapt provision to ensure non-discrimination against minority groups in the provision of services and to support the integration and inclusion of migrants.

ESN's thematic research and exchange has suggested that there are three roles for social services: first, to ensure non-discrimination in the provision of services; second, to ensure non-discrimination as major public employers; third, to act as partners in the community supporting individuals and the whole community towards integration.

Combattre la discrimination, promouvoir l'intégration

Les flux de migration vers les pays européens et les tensions qui en ont découlé, ont rendu la question de l'intégration et de la diversité plus importante dans l'agenda des politiques gouvernementales ces dernières années. La Commission européenne a observé que : « éliminer la discrimination et renforcer l'insertion des personnes handicapées, des minorités ethniques et des immigrants » faisait partie des priorités majeures de la politique d'inclusion sociale des États membres.

La discrimination est un facteur significatif causant ou aggravant l'exclusion sociale des groupes minoritaires. Contrer la discrimination et susciter l'intégration des minorités ethniques est un élément important pour l'agenda de l'inclusion sociale. Les politiques gouvernementales ont été résumées par la Commission comme consistant « à la fois à leur donner un meilleur accès aux possibilités et services traditionnels, à faire appliquer la législation [provenant des directives européennes] en matière de lutte contre la discrimination et à mettre au point des méthodes ciblées. » (rapport conjoint 2005) La Commission a également constaté qu'il fallait porter une attention particulière à la communauté des Roms afin de soutenir leur insertion sociale.

Ceci pose des défis majeurs pour les services sociaux travaillant dans les différentes communautés à travers l'Europe. Il faudra adapter l'offre pour éviter la discrimination envers les groupes minoritaires dans l'offre de services et soutenir l'intégration et l'inclusion des immigrants.

La recherche thématique et les échanges d'ESN indiquent que les services sociaux ont trois rôles à jouer : tout d'abord, assurer la non-discrimination dans l'offre de services; ensuite : assurer la non-discrimination comme employeurs publics majeurs; enfin : agir comme des partenaires de la communauté en soutenant les individus et l'ensemble de la communauté vers l'intégration.



Fighting discrimination to give everyone the opportunity to participate fully in an equal and just society.

Lutter contre la discrimination pour donner à chacun une chance de participer pleinement à une société égalitaire et juste.



The primary challenge for service providers is to avoid indirectly discriminating against minorities by designing services for the majority. Here, good knowledge and awareness of issues such as ethnicity, language, culture, faith and customs within an organisation is the key. The fact is that today's local communities are increasingly diverse and that everyone in the community should be able to access the same or adapted services to support them when in need. Participation of and partnership with service users is recognised as key to the development of (e)quality services, i.e. services which ensure quality by providing for equality.

Diversity awareness within social services is essential to the provision of non-discriminatory services. In concrete terms, diversity training can help social workers and support staff better to respond to the needs of people from minority groups. Dublin City Council, for example, reported that they had introduced a particular sort of diversity training after noting a fear by staff of discussing discrimination and difference. Special sessions now encourage staff to discuss difference openly and so gain an understanding of the origin of prejudice against minority ethnic groups. Understanding difference and how to adapt behaviour and services to this will allow social services to rise to this challenge.

Social services support the direct or indirect employment of very many persons in regions, towns and cities across the public, voluntary and private sectors. As such, they can set a leading example as equal opportunities employers. Effective diversity policies will enhance the perception of the organisation as progressive: an 'employer of choice'. They will also strengthen its capacity to deliver equality services to a diverse population and take a proactive role as a partner for community integration.

Many local and regional authorities have put in place equality strategies. Examples include Willebroek Social Welfare Centre (Flanders, Belgium) which has developed a ten-point staff diversity plan, which adapted recruitment methods to minority groups, provided for a welcome and mentoring scheme once employed and offered special promotion opportunities.

Social services can often play a specific role for refugees and new migrants in helping them to orient themselves in their

new community. The Darsena Centre for Refugees in Venice provides a holistic approach to the reception of refugees. The Centre offers accommodation as well as a range of services from health and education to civic and cultural orientation and language classes. It also supports refugees through individual mentoring, psychological counselling and advice on seeking employment.

Social services in the Netherlands play a leading role in integration of migrants by designing and commissioning "pathways to integration". An integrated language, civic, social and cultural education programme is practically orientated so that immigrants are able to use health, education and social services when in need. The German city of Hamm offers language and "civic orientation" courses to new immigrants, ensuring they know where they can go for advice and support. Language learning also supports employment activation as well as wider inclusion into the community.

There are a number of ways in which health and social service organisations can make closer links with local communities, for example, through the involvement of health and social services in local community events and festivals, provision of funding for local minority ethnic communities and local organisations to provide culturally competent services, information about services and the promotion of outreach services.

Beyond social services' role of promoting integration for individual clients, they increasingly have the position of a major partner in community development. They commission, support or work with many services, including sheltered housing schemes, community centres, homes for the elderly and hospitals. Through the local and regional authorities, they are also partners in neighbourhood regeneration and the development of the transport infrastructure. They have a strong profile and a potential role in supporting the real integration of disabled people and migrants through and as part of other development and regeneration projects.

The European Commission has recommended that special attention be paid to the situation of the Roma. Pardubice Town Council (Czech Republic) adopted a strategy on the integration of the Roma on the initiative of its social welfare department. The strategy sets out a structure of people, policies and

Key Recommendations:

Social services should act to counter discrimination against minority groups in the planning and delivery of services.

Social services should consider the development of an equality strategy which would ensure "equality proofing" of all policies and practices to the benefit of the whole community.

The composition of the work force in public social services should reflect the diversity of the community.

Social services should provide antidiscrimination and diversity training to local authority councillors, managers and especially frontline staff in order that they understand how to manage diversity.

Recommandation clé :

Les services sociaux doivent s'efforcer de lutter contre la discrimination à l'encontre des groupes minoritaires dans la planification et l'offre de services.

Les services sociaux doivent envisager le développement d'une stratégie de l'égalité permettant d'assurer la « vérification du caractère égalitaire » de toutes les politiques et pratiques, au profit de l'ensemble de la communauté.

La composition du personnel des services sociaux doit idéalement refléter la diversité de la communauté.

Les services sociaux doivent proposer des formations à la non-discrimination et à la diversité aux conseillers des collectivités locales, aux directeurs et surtout au personnel de proximité afin que ceux-ci apprennent à gérer la diversité.

Le premier défi pour les prestataires de services est d'éviter la discrimination indirecte envers les minorités en concevant des services destinés à la majorité. En ce cas, les solutions consistent en de bonnes connaissances et une sensibilisation aux questions d'ethnicité, de culture, de foi et de coutumes au sein de l'organisation. Le fait est que les communautés locales aujourd'hui sont de plus en plus variées et que chaque individu au sein de la communauté doit être capable d'accéder aux mêmes services ou à des services adaptés pour l'aider en cas de besoin. La participation des usagers des services et le partenariat avec eux sont considérés comme la clé du développement de services de qualité et en faveur de l'égalité (e-quality services).

La sensibilité à la diversité au sein des services sociaux est essentielle à l'offre de services non-discriminatoires. En termes concrets, la formation à la diversité peut aider les assistants sociaux et le personnel social à mieux répondre aux besoins des personnes issues de groupes minoritaires. Le conseil municipal de Dublin a rapporté avoir introduit un type particulier de formation à la diversité après avoir remarqué que le personnel avait peur de discuter de discrimination et de différences. Des sessions spéciales encouragent désormais le personnel à discuter ouvertement des différences afin de mieux comprendre l'origine des préjugés à l'encontre des minorités ethniques. Comprendre les différences et savoir adapter les comportements et les services permettra aux services sociaux de relever le défi.

Les services sociaux soutiennent l'emploi direct ou indirect d'un très grand nombre de personnes dans les régions, les villes et les communes par les secteurs public, bénévole et privé. A ce titre, ces derniers peuvent donner l'exemple comme employeurs oeuvrant pour l'égalité des chances. Une politique en faveur de la diversité sera efficace si elle améliore la perception de l'organisation comme étant une organisation progressive : « un employeur de choix ». Elle renforcera également sa capacité à proposer des services favorables à l'égalité auprès d'une population variée, et à jouer un rôle proactif comme partenaire de l'intégration de la communauté.

De nombreuses autorités locales et régionales ont mis en œuvre des stratégies

en faveur de l'égalité. Par exemple le CPAS de Willebroek (Flandres, Belgique) a développé un plan de la diversité du personnel en 10 points ayant adapté les méthodes de recrutement vis-à-vis des groupes minoritaires, proposé un programme d'accueil et de mentoring (accompagnement) aux nouveaux employés, ainsi que des chances spéciales de promotion.

Les services sociaux peuvent aussi jouer un rôle spécifique à l'égard des réfugiés et des nouveaux immigrants en les aidant à s'orienter au sein de leur nouvelle communauté. Le centre Darsena pour réfugiés de Venise adopte une approche holistique pour l'accueil des réfugiés. Le centre propose des logements et une série de services allant de la santé et l'enseignement, à une orientation civique et culturelle, et des cours de langues. Ce centre soutient également les réfugiés à l'aide de plans de mentoring personnalisés, de conseils psychologiques et d'aide à la recherche d'emploi.

Les services sociaux aux Pays-Bas jouent un rôle important pour l'intégration des immigrants, en concevant et en commandant des « voies d'intégration ». Un programme intégré d'éducation linguistique, civique, sociale et culturelle, orienté de façon pratique, est proposé aux immigrants afin qu'ils puissent utiliser les services sociaux, éducatifs et culturels dont ils ont besoin. La ville allemande de Hamm propose des cours « d'orientation civique » et de langue aux nouveaux immigrants, pour s'assurer qu'ils savent où se rendre afin de demander des conseils et de l'aide. L'apprentissage de la langue contribue aussi à l'activation vers un emploi, et à une plus grande inclusion dans la communauté.

Les services sociaux et de santé peuvent créer des liens plus étroits avec les communautés locales et ce de plusieurs façons, par exemple en participant à des événements communautaires et des festivals locaux, en apportant une aide financière aux communautés et aux organisations de minorités ethniques locales, en leur proposant des services culturellement compétents, en les informant sur ces services et en développant des services de proximité.

En dehors de leur rôle de promotion de l'intégration individuelle des usagers (ou clients), les services sociaux occupent une



institutions and its implementation is overseen by an advisory committee on minority affairs. Roma outreach workers work in Roma communities to inform them about services available with the help of relevant language materials. The institutions include a Roma youth club, a specialised nursery and kindergarten and a Roma Centre offering activities for young families. There are also measures to encourage a more positive image of Roma by sensitizing the whole population to their culture and society.

Combating discrimination and promoting integration must be seen as part of the multifaceted and textured role for local and regional social services in promoting social inclusion. Social services are at the front line, working in and for diverse communities. Developing an Equality Strategy for local social services will provide an important framework for tackling discrimination and promoting integration across Europe.

place croissante de partenaire majeur dans le développement des communautés. Ils commandent, soutiennent et travaillent avec de nombreux services, notamment des programmes d'hébergement, des centres communautaires, des maisons de retraite et des hôpitaux. Par le biais des collectivités locales et régionales, les services sociaux sont aussi des partenaires de l'aménagement et du renouvellement urbain, et du développement des infrastructures de transport. Ces services bénéficient d'une image forte et d'un rôle potentiel leur permettant de soutenir l'intégration réelle des personnes handicapées et des immigrants au travers d'autres projets de développement et de régénération.

La Commission européenne a recommandé qu'une attention particulière soit portée à la situation des Roms. Le conseil municipal de Pardubice (République Tchèque) a adopté une stratégie d'intégration des Roms à l'initiative de son département de services sociaux. La stratégie met en place une structure de personnels, de mesures politiques et d'institutions dont la mise en œuvre est contrôlée par un comité consultatif aux affaires de minorités. Des travailleurs de terrain roms opèrent dans les communautés roms pour les informer des services qui leur sont proposés au moyen de supports d'information en langue rom. Les institutions comportent un centre de loisirs pour jeunes Roms, une garderie et un jardin d'enfants spécialisés, et un centre proposant des activités aux jeunes familles roms. Des mesures ont également été prises afin de donner une image plus positive des Roms et de sensibiliser l'ensemble de la population à leur culture et à leur société.

Lutter contre la discrimination et promouvoir l'intégration doit faire partir du rôle à plusieurs facettes et plusieurs textures des services sociaux locaux et régionaux dans la promotion de l'inclusion sociale. Les services sociaux se situent au front, oeuvrant avec et en faveur des différentes communautés. Le développement de la Stratégie de l'égalité dans les services sociaux locaux constituera un cadre important pour lutter contre la discrimination et promouvoir l'intégration à travers l'Europe.

Key Recommendations:

Social services should contribute to development planning and management by providing expert advice on accessibility and the needs of minority groups.

The Roma and traveller communities should be given special attention by social services and all levels of government in order to ensure that services are inclusive of Roma and traveller communities and respect their way of life.

Recommandation clé :

Les services sociaux doivent contribuer à la planification et à la gestion du développement en apportant des conseils d'experts sur l'accessibilité et les besoins des minorités.

Les Roms et les communautés de gens du voyage doivent faire l'objet de toutes les attentions de la part des services sociaux et des divers niveaux de gouvernement pour que les services intègrent ces communautés et respectent leur mode de vie.





Social and Employment Activation

Worklessness and isolation are closely related to social exclusion and activation means turning this around.

L'inactivité et l'isolement sont étroitement liés à l'exclusion sociale : l'activation vise à rectifier cela.

Many people face barriers to the labour market or to social/community activities: disability, chronic illness, lack of basic skills, discrimination, family responsibilities, the inheritance of disadvantage or worklessness. Activation, whether into full-time employment or into alternative activities such as volunteering, adult learning or supported work placements is about helping people to overcome such barriers and so to contribute to their own social inclusion.

Activation has grown in importance as part of both the growth and employment and anti-poverty and inclusion agendas. Employment and growth are priorities for all the EU member states and the EU through the Lisbon Agenda. "Increasing labour market participation" was noted by the European Commission as a major priority for most Member States. Policies include "expanding active labour market policies and ensuring a better linkage between social protection, lifelong learning and labour market reforms so that they are mutually reinforcing".

A recent Commission communication entitled "active inclusion" aimed to explore the scope for common European guidelines to support activation policies in the Member States. The Commission put forward an holistic approach, comprising a link to the labour market, income support and better access to services which may help remove some of the hurdles to 'active inclusion'.

The European Commission acknowledged in this communication that "employment is for many people the main safeguard against social exclusion". Activation or 'active inclusion' is different to the general growth and jobs agenda; it is specifically about social inclusion through employment and by other means for people who face barriers to participation in society.

Activation sociale et emploi

L'inactivité économique et l'isolement social sont étroitement liés à l'exclusion sociale et de nombreuses personnes sont confrontées à des obstacles sur le marché du travail ou pour prendre des activités sociales ou communautaires : le handicap, la maladie chronique, le défaut de compétences de base, la discrimination, les responsabilités familiales, l'héritage d'un désavantage ou le chômage. L'activation, que ce soit vers un emploi à plein temps ou vers des activités alternatives telles que le bénévolat, la formation pour adultes ou le placement professionnel subventionné/protégé consiste à aider des personnes à surmonter de telles barrières et à contribuer ainsi à leur propre inclusion sociale.

L'activation a pris une place croissante dans les agendas respectifs de la croissance et l'emploi, et de la lutte contre la pauvreté et l'inclusion. L'emploi et la croissance sont des priorités pour tous les États membres de l'Union européenne à travers l'agenda de Lisbonne. « Accroître la participation au marché du travail » a été retenu par la Commission européenne comme une priorité majeure pour la plupart des États membres. Ces politiques consistent à : « étendre les politiques actives du marché du travail et à mieux relier entre elles la protection sociale, l'éducation et la formation tout au long de la vie et les réformes du marché du travail, de manière qu'elles s'épaulent mutuellement. »

Une récente communication de la Commission intitulée « inclusion active » a cherché à explorer l'étendue des directives européennes communes destinées à soutenir les politiques d'activation dans les États membres. La Commission met en avant une approche holistique, constituée d'un lien entre le marché du travail, l'aide au revenu et un meilleur accès aux services, visant à supprimer certains obstacles à « l'inclusion active ».

La Commission européenne reconnaît dans cette communication que « l'emploi constitue pour beaucoup de personnes le principal rempart contre l'exclusion sociale ». L'activation ou « inclusion active » se distingue des agendas de la croissance en général, car il s'agit précisément de l'inclusion sociale par l'emploi ou d'autres moyens de personnes confrontées à des barrières à leur participation à la société.



Social services:
connecting isolated
people to community
and working life.

Les services
sociaux : relier les
personnes isolées à
la communauté et à
la vie active.



Social services find themselves more and more at the intersection of social exclusion and activation. Through the care and support they provide, they come into contact with people who are isolated and unemployed, while through their status and organisational relationships, social services are close to other public services and to the voluntary sector, which enables them to connect clients into activation opportunities.

Furthermore, social services' direct involvement in "activating" people to take up employment and social or community activities is growing across Europe in a trend in which the close cooperation – and, in some countries, structural integration – of social and employment services at the local level is of considerable importance.

Germany, for example, has put in place a flexible system which allows local services and agencies to decide how they want to work together. One option was to establish a consortium of local social services and the state employment agency. The French *maisons de l'emploi* recently introduced in legislation are also flexible, allowing local councils to work with public employment services, the adult learning agency, youth career and employment offices, local development agencies and third sector providers to provide a set of services through one building. Norway, meanwhile, has gone further and is in the process of establishing joint *Employment and Welfare Offices* (EWOs) which provide basic support and social and health care for every citizen and provide information and guidance to clients on job and training opportunities.

The practical challenges and new duties for social care managers and professionals are to provide a truly integrated service between previously very different organisations, with their own culture and priorities, in a way which offers the best service to the user.

Social and employment services are pursuing a reorientation towards the client where activation plans are drawn up with the client's participation. These look at the whole range of a person's social, educational and job-seeking needs. In Norway, EWO staff are to be trained to evaluate a client's capacity for work and to draw up individual action plans for people with complex needs, such as those with 'impaired functional capacity' requiring assistance in the home and at work.

These action plans are also intended to serve as a social contract between the state and the individual, setting out the rights and responsibilities of each. In the Netherlands, a social contract between citizens and services goes further and places a general obligation on clients to accept work in return for the support of services – with some exceptions. This is a challenge to social workers and support staff to develop an eye for people's potential and the employment and social activation opportunities for them locally.

The *work first* principle can be said to be part of the social contract approach in which a person applying for social benefits or to use services must make an immediate active contribution to the community. To do so, they can join a subsidised community work scheme which would help keep them in or acclimatise them to the pattern of a normal working day. This also helps the services and the client to identify skills and potential as well as the barriers to work which need to be overcome.

Social enterprises operating in the third sector between public welfare services and private profit-making business have a valuable contribution to make by mixing vocational on-the-job training and general education with advice on young people's problems concerning income, accommodation, health and family life. It is important to establish good contacts and connections with social enterprises and the voluntary sector.

Social services must protect and support those for whom participation in the labour market will, at best, be partial, and for whom other forms of individual empowerment will be more appropriate. Providing clients with regular social/community activity contributes something to the local community and prevents them from being inactive and isolated.

Without employers' readiness to welcome people with a disability, the long-term unemployed or older people and offer them a job, any activation support and job-seeking will be in vain. Ways must therefore be found for employers to take part in activation schemes, including, for example, structured work experience run in cooperation with the social and employment services or providing a forum for employers to have an opinion on the type of basic and advanced skills needed. There may for instance be a skills shortage

Key Recommendations:

Social services should ensure that active inclusion programmes take account of all the needs of vulnerable people and families.

There should be an effective working relationship between social and employment services.

All activation programmes should allow for the full participation of the people involved in the process.

Programmes should take account of the needs of specific minority groups and consider targeted approaches to ensure that there is opportunity for all.

Careful attention should be paid to the sustainability of activation policies.

Where access to employment is limited, people should be given every chance to be active in the community in ways which fully draw on their skills and ability.

Recommandations clés :

Les services sociaux doivent s'assurer que les programmes d'inclusion sociale active prennent en compte tous les besoins des personnes vulnérables et de leur famille.

Il devrait y avoir une relation de travail efficace entre les services sociaux et de l'emploi.

Tous les programmes d'activation doivent permettre la participation pleine et entière des personnes impliquées dans le processus.

Ces programmes doivent tenir compte des besoins des minorités ethniques et adopter des approches ciblées pour s'assurer qu'il existe bien une chance pour tous.

Une attention particulière doit être portée à la durabilité des mesures d'activation.

Lorsque l'accès à l'emploi est limité, ces personnes doivent se voir donner toutes les chances d'être actives dans la communauté, et de faire pleinement appel à leurs compétences et à leurs capacités.

Les services sociaux se trouvent de plus en plus au croisement de l'exclusion sociale et de l'activation. Par le biais des soins et de l'aide qu'ils proposent, ceux-ci entrent en relation avec des personnes isolées ou sans emploi, tandis que par leur statut et leurs liens organisationnels, ils sont proches d'autres services publics et du secteur bénévole, ce qui leur permet de relier des usagers (ou clients) à des chances d'activation.

Par ailleurs, la participation directe des services sociaux dans « l'activation » des personnes à prendre un travail ou des activités sociales ou communautaires à travers l'Europe est une tendance dans laquelle la coopération étroite, et dans certains pays l'intégration structurelle, des services sociaux et de l'emploi au niveau local est d'une importance considérable.

L'Allemagne par exemple a mis en place un système flexible permettant aux services sociaux municipaux et à l'agence fédérale de l'emploi de décider comment travailler ensemble. Une option a consisté à établir un consortium constitué des services sociaux locaux et de l'agence nationale pour l'emploi. En France, *les maisons de l'emploi*, dispositif récemment introduit dans la législation, sont également flexibles car elles permettent à des conseils locaux de travailler avec des services publics pour l'emploi, des centres de formation pour adultes, des missions locales dédiées à la carrière et à l'emploi des jeunes, des agences de développement locales et des prestataires bénévoles en vue de proposer une série de services dans un même bureau. La Norvège est allée plus loin puisqu'elle est sur le point de mettre en place des *centres d'aide sociale et de l'emploi* destinés à proposer une assistance de base et des services sociaux et de santé à tous les citoyens, ainsi qu'à leur fournir des informations et des conseils sur des perspectives d'emploi et de formation.

Les défis pratiques et les nouveaux devoirs des responsables et des professionnels de services sociaux consistent à proposer un service véritablement intégré entre des organisations auparavant très différentes, avec leurs propres cultures et priorités, de manière à offrir le meilleur service possible à l'utilisateur.

Les services sociaux et de l'emploi entreprennent une réorientation vers l'utilisateur (ou client) dans laquelle des

plans d'activation sont établis avec la participation de ce dernier. Ces services examinent l'ensemble des besoins sociaux, de formation et de recherche d'emploi d'une personne. En Norvège, le personnel des centres d'aide sociale et de l'emploi sont formés pour évaluer la capacité des usagers à travailler et établir des plans d'action personnalisés pour les personnes ayant des besoins complexes, comme ceux qui ont un « handicap fonctionnel » et nécessitent une assistance à la maison ou au travail.

Ces plans d'action sont destinés à servir de contrat social entre l'État et l'individu, en faisant ressortir les droits et responsabilités de chacun. Aux Pays-Bas, un contrat social entre les citoyens et les services va jusqu'à placer une obligation générale sur les usagers d'accepter un travail en échange du soutien de ces services, sauf certaines exceptions. C'est un défi pour les travailleurs sociaux et le personnel administratif que de pouvoir identifier les compétences des personnes et trouver des chances d'activation sociale et d'emploi pour elles localement.

On peut dire du principe de *priorité à l'emploi qu'il* fait partie d'une démarche de contrat social dans laquelle les personnes demandant des allocations sociales ou désirant utiliser les services sociaux doivent faire preuve de contribution active et immédiate envers la communauté. Pour ce faire, elle peut rejoindre un programme de travail communautaire subventionné pour s'habituer à un rythme de journée de travail normale ou pour s'y maintenir. Ceci permet aussi aux services aux usagers d'identifier leurs compétences, leur potentiel ainsi que les barrières à l'emploi.

Les entreprises sociales du troisième secteur, opérant entre les services sociaux publics et les entreprises commerciales et privées à but lucratif, ont une contribution non négligeable à faire en combinant la formation professionnelle au travail et l'enseignement général, et en fournissant des conseils sur les problèmes des jeunes par rapport au revenu, au logement, à la santé et à la vie de famille. Il est important d'établir de bonnes relations et des liens avec les entreprises sociales et le secteur bénévole.

Les services sociaux doivent protéger et soutenir ceux pour qui la participation au marché du travail sera au mieux partielle, et pour qui d'autres formes d'habilitation personnelle sont mieux appropriées.



Key Recommendations:

Service providers from all sectors should be aware of funding opportunities under European Union programmes, in particular the new European Social Fund 2007-13.

Activation schemes should fully take into account European antidiscrimination legislation.

In the context of the EU social inclusion process, further support should be given to building indicators measuring the long-term effectiveness of activation measures for vulnerable groups.

Recommandations clés :

Les prestataires de services de tous les secteurs doivent s'informer des opportunités de financement dans les programmes de l'Union européenne, et notamment le nouveau Fonds Social Européen 2007-2013.

Les plans d'activation doivent pleinement prendre en compte la législation européenne non-discrimination.

Dans le cadre du processus d'inclusion sociale de l'UE, un soutien accru doit être apporté à l'élaboration d'indicateurs de mesure de l'efficacité à long terme des mesures d'activation destinées aux groupes vulnérables.

in a particular field of work which could be filled by activation schemes. Social and health professionals may usefully spend time familiarising themselves with the local places of work where their clients will be placed.

Social care is a large sector of Europe's economy and one where there is increasing demand for services due to demographic change and migration flows. Informal carers and volunteers contribute to social cohesion and community development. However there is potential for job creation and activation in the fast-growing social care sector itself.

Projects with European funding such as the ESF-funded CHANCE project in Poland can play a role in developing infrastructure. CHANCE offered unemployed women over 50 training including practical care, small business management, presentation and communication to become social care providers to the elderly and disabled. This allows them to be "actively included" in society and the labour market and enhances the degree of social interaction and inclusion of those in need of care. (The Institute for the Development of Social Services (IRSS) is a partner in the project)

France is currently developing a system which seeks to combine community social care and activation. The *services à la personne* reforms begun in 2005 are creating a new sector of the economy for personal welfare services. A regulated system of incentives and subsidised funding for personal welfare services will, it is hoped, create many new jobs and improve the capacity of the social care sector by providing support to people in their daily lives.

Social services' role in social and employment activation has grown considerably in many European countries. This constitutes a new dimension to the work of social services in combating poverty and social exclusion.

Proposer aux usagers des activités sociales ou communautaires régulières, servant à quelque chose pour la communauté locale et leur permettant de ne pas se sentir inactifs ou isolés.

Si les employeurs n'étaient pas prêts à accueillir les personnes handicapées ou les chômeurs de longue durée et à leur proposer un travail, tout le soutien et la recherche d'emploi par l'activation seraient vains. Des moyens doivent être donc être trouvés pour que les employeurs prennent une part active aux programmes d'activation, par exemple en faisant l'expérience d'un travail structuré conduit en coopération avec les services sociaux et de l'emploi ou en proposant aux employeurs un forum pour qu'ils se fassent une opinion sur le type de compétences de base ou avancées dont-ils auront besoin. Il se peut qu'un manque de compétences dans un domaine de travail particulier puisse être comblé par des programmes d'activation. Il peut aussi être utile pour les professionnels du domaine social et de la santé de prendre le temps de se familiariser avec les lieux de travail dans lesquels leurs « clients » seront placés.

Le domaine social est un secteur vaste de l'économie européenne et il existe une demande croissante de services en raison des changements démographiques et des flux de migration. Les soignants informels et les bénévoles contribuent à la cohésion sociale et au développement de la communauté. Cependant, il existe un potentiel la création d'emplois et l'activation dans ce secteur en rapide expansion de l'aide sociale.

Des projets bénéficiant de financements européens tels que le projet CHANCE en Pologne, financé par le Fonds Social Européen (FSE), peuvent jouer un rôle dans le développement des infrastructures. CHANCE a ainsi proposé une formation à des femmes sans emploi de plus de 50 ans, pour leur apprendre les soins pratiques, la gestion des petites entreprises, comment se présenter et communiquer afin de devenir des prestataires de services sociaux pour les personnes âgées ou handicapées. (L'Institut pour le développement des services sociaux (IRSS) est partenaire au projet)

La France est actuellement en train de développer un système qui cherche à combiner services sociaux communautaires et activation. La réforme constituée par *les services à la personne*,

débutée en 2005, crée un nouveau secteur de l'économie avec des services d'aide sociale personnalisés. Un système régulé d'incitations et de fonds subventionnés pour les services personnels d'aide sociale permettra, on l'espère, de créer de nombreux emplois et d'améliorer la capacité du secteur des services sociaux en apportant un soutien aux personnes dans leur vie quotidienne.

Le rôle des services sociaux dans l'activation sociale et l'emploi a considérablement augmenté dans de nombreux pays européens. Ceci représente une nouvelle dimension pour le travail des services sociaux dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans le cadre du processus d'inclusion sociale de l'UE, un soutien accru doit être apporté à l'élaboration d'indicateurs de mesure de l'efficacité à long terme des mesures d'activation destinées aux groupes vulnérables.



National Action Plans for Social Inclusion 2006-08, A Social Services Perspective

As agents of social inclusion social services have a vital contribution to make to the European policy framework.

The coordination of European policies on social protection and inclusion forms a part of the Social Agenda, the social policy pillar of the Community Lisbon Agenda for Growth and Jobs. The European Commission values the interconnection of the economic and social dimensions of the Lisbon Agenda and EU Member States have set the following common objectives for social inclusion in this context:

- Ensure the active social inclusion of all by promoting participation in the labour market and by fighting poverty and exclusion among the most marginalised people and groups.
- Guarantee access for all to the basic resources, rights and social services needed for participation in society, while addressing extreme forms of exclusion and fighting all forms of discrimination leading to exclusion.
- Ensure that social inclusion policies are well-coordinated and involve all levels of government and relevant actors ... and [are] mainstreamed into all relevant public policies.

The National Action Plans on Social Inclusion are the principal tools for the translation of these common social inclusion objectives into national policy-making. EU Member States must periodically produce plans according to common guidelines as part of the National Reports on Strategies for Social Protection and Social Inclusion, which also incorporate reports on pensions and long-term care and health. The most recent National Reports were published in September 2006 and set out Member States' analysis, process and policies on social protection and social inclusion in 2006-2008. The 2006 National Reports are the first to be published under the revised coordination framework for social protection and inclusion agreed by Member States in March 2006. This agreement brought together social inclusion, pensions and long-term care and health into a single European framework.

According to the common objectives on social inclusion, "social inclusion policies [should be] well-coordinated and involve all levels of government and relevant actors". Social services are a part of local and regional public authorities in most countries but ESN's members see themselves as relevant actors and independent policy stakeholders in their own right with expertise and experience grounded in social work. Revised NAP guidelines stated that the new plans should be "forward-looking and set out new or additional policies or programmes rather than just report on existing actions"; this having been a weak point of previous NAPs.

This analysis of the NAPs takes an interest in the above points and discusses how national governments see the role of social services in promoting social inclusion. We first look at questions of governance and consultation of the NAP process. We then analyse the plans on the basis of ESN's thematic work and conclusions.



Plans d'Action Nationaux pour l'Inclusion sociale 2006-2008, le point de vue des services sociaux

La coordination des politiques européennes sur la protection sociale et l'inclusion sociale fait partie de l'Agenda Social, pilier de la politique sociale de l'Agenda communautaire de Lisbonne pour la Croissance et pour l'Emploi. La Commission européenne reconnaît le lien entre les dimensions économique et sociale de l'agenda de Lisbonne et, dans ce contexte, les États membres de l'UE ont établi les objectifs communs suivants pour l'inclusion sociale :

- Garantir l'accès de tous aux ressources, aux droits et aux services nécessaires pour participer à la société, tout en prévenant l'exclusion et en s'y attaquant, et en combattant toutes les formes de discrimination qui conduisent à l'exclusion.
- Assurer l'inclusion sociale active de tous en encourageant la participation au marché du travail et en luttant contre la pauvreté et l'exclusion.
- Veiller à ce que les politiques d'inclusion sociale soient bien coordonnées et fassent intervenir tous les échelons des pouvoirs publics et l'ensemble des acteurs concernés ... que ces politiques soient ... intégrées dans toutes les politiques publiques concernées.

Les Plans d'Action Nationaux pour l'Inclusion sociale sont le principal outil de transposition de ces objectifs communs d'inclusion sociale dans les processus nationaux d'élaboration politique. Les États membres de l'UE doivent périodiquement produire des plans selon des directives communes dans le cadre des Rapports nationaux sur les stratégies de protection sociale et d'inclusion sociale, qui incorporent également des rapports sur les pensions de retraite et sur les soins de longue durée. Les plus récents rapports nationaux, publiés en septembre 2006, présentent l'analyse, les processus et les politiques des États membres sur la protection sociale et l'inclusion sociale 2006-2008. Les rapports nationaux 2006 sont les premiers à être publiés dans le cadre révisé de la coordination pour la protection sociale et l'inclusion sociale, et convenu par les États membres en mars 2006. Cet accord regroupe l'inclusion sociale, les retraites et les soins de longue durée dans un même cadre européen.

Selon les objectifs communs pour l'inclusion sociale, « les politiques d'inclusion sociale [doivent être] bien coordonnées et impliquer tous les niveaux de gouvernement et acteurs concernés. » Les services sociaux font partie des collectivités publiques locales et régionales dans la plupart des pays mais les membres d'ESN se considèrent comme des acteurs importants et des parties prenantes et indépendantes de la politique, fondées dans leurs droits et enrichies de leurs propres expertise et expérience s'appuyant sur le travail social. Les directives révisées des PAN précisent que les nouveaux plans doivent « rechercher et établir des politiques et des programmes nouveaux ou supplémentaires, plutôt que simplement rapporter des actions déjà existantes. », ceci ayant constitué le point faible des précédents PAN.

L'analyse des PAN consiste à nous intéresser aux points indiqués ci-dessus et à discuter de la manière dont les gouvernements nationaux voient le rôle des services sociaux dans la promotion de l'inclusion sociale. Nous examinons tout d'abord les questions de gouvernance et de consultation du processus des PAN. Puis nous analysons les plans en nous appuyant sur des travaux thématiques et les conclusions d'ESN.

En tant qu'agents
d'inclusion sociale, les
services sociaux doivent
apporter leur contribution
dans le cadre de la
politique européenne.





ESN has kept its members and contacts in local and regional social services regularly informed about NAP consultation processes.

Governance and Consultation

Good governance is important to the functioning of the EU framework on social inclusion and protection. The NAPs are key to the social inclusion process as the instrument for translating European objectives into national policy. Exactly how this is done and what the priorities are will depend on social situation and political context of each Member State. Here there is ample room for national stakeholders to be mobilised and have input into the NAP process. The NAP guidelines in particular refer to “the importance of the regional and local dimension” of the NAPs and social service providers are seen as important stakeholders in the preparation of the NAPs.

ESN has kept its members and contacts in local and regional social services regularly informed about NAP consultation processes. ESN systematically contacted all the lead national ministries throughout the NAP process and collated this information into a monthly update with a circulation of some 8000 contacts in the social care sector. The aim was not only to enable better participation of social services, but also to share information horizontally among responsible government officials.

ESN relied on the national ministries for regular, reliable and up-to-date information, however this proved difficult to obtain in a number of countries. Few ministries responded promptly to requests for information, whether from the ESN secretariat or from its country members, whether they were major regions, provinces or national associations of social directors.

The structure of NAP consultation processes varied between countries but were generally built either around regional stakeholder meetings (e.g. Ireland, Czech Republic) or permanent stakeholder forums (e.g. France, Belgium, UK). ESN members' experience of the NAP process was also varied: some were involved from the beginning of the process, some became involved during the process and were able to participate, others sought to become involved but received an inadequate response from their government.

Denmark's FSD was very active in the NAP process from the beginning. The FSD executive committee met several times with the directors of the ministry of social

affairs. FSD's chair was one of the main speakers at the opening conference for the NAP and presented the role of local authorities in the process. The Czech local government association, SMOCR, was involved from the beginning and contributed in particular to a section of the plan about the role of municipal social services in combating social exclusion.

Other members took the initiative of contacting the relevant government ministry and have participated in the NAP process with support from ESN. The VVOS contacted the Belgian ministry of social affairs and were invited to a consultation meeting where representatives presented the ESN programme and the key recommendations on access to quality services, supported by a survey on accessibility carried out by VVOS. Their contribution was welcomed by the national ministry as the first time that social services have been present at such a meeting and their further active involvement was sought. Now that contact has been established, VVOS will be involved in the NAP from the beginning of the process next time.

UNCCAS took part in the launch meeting of the French national stakeholder forum on social inclusion for the NAP 2006-08. UNCCAS insisted on the need to develop the consultation process to involve the municipal social welfare centres and elected municipal councillors responsible for social welfare. UNCCAS has since expressed disappointment that the meetings were informational but not participatory in nature and that the NAP process had no follow-up structure.

Sweden's association of social directors, FSS, had repeatedly contacted their social affairs ministry about the NAP but received no response until after publication of the plan. FSS had paradoxically been strongly involved in previous NAPs and is consulted on social policy-making in Sweden.

ESN will continue to work to raise awareness of the NAPs and to build on the progress made by ESN members in the preparation phase of the NAPs 2006-08.

Access to Quality Services

Six countries recognised access to quality services as an outright priority in their National Action Plans. This is a small number out of twenty-seven plans

Gouvernance et consultation

Une bonne gouvernance est essentielle au fonctionnement du cadre européen sur l'inclusion sociale et la protection sociale. Les PAN sont la clé du processus d'inclusion sociale car ils sont l'instrument de traduction des objectifs européens dans les politiques nationales. Savoir comment cela sera réalisé exactement et quelles en seront les priorités dépend de la situation sociale et du contexte politique de chaque État membre. Les parties prenantes nationales pourront largement se mobiliser et influencer le processus des PAN. Les directives des PAN font notamment référence à « l'importance de la dimension locale et régionale » des PAN, et les prestataires de services sociaux sont considérés comme des parties prenantes importantes dans la préparation des PAN.

ESN a tenu ses membres et ses contacts dans les services sociaux municipaux et régionaux régulièrement informés des processus de consultation des PAN. ESN a systématiquement pris contact avec les principaux ministères nationaux lors du processus des PAN et rassemblé les informations recueillies dans un bulletin mensuel avec une circulation de près de 8000 contacts dans le domaine des services sociaux. L'objectif n'était pas seulement de favoriser une meilleure participation des services sociaux, mais aussi de partager des informations horizontalement avec des responsables de gouvernements.

ESN s'est appuyé sur ses contacts au sein des ministères nationaux pour obtenir des informations régulières, fiables et actualisées. Ceci a été difficile à obtenir dans certains pays. Peu de ministres ont répondu spontanément aux demandes d'information ayant émané du secrétariat d'ESN ou de ses membres nationaux, qu'il s'agisse de régions importantes, de provinces ou d'associations nationales de directeurs de l'action sociale.

La structure des processus de consultation des PAN varie selon les pays mais elle s'est généralement construite soit sur des réunions d'acteurs régionaux (comme en Irlande ou en République Tchèque) soit sur des forums permanents constitués des parties prenantes (comme en France, en Belgique ou au Royaume-Uni). L'expérience des membres d'ESN relative au processus des PAN varie

également : certains membres ont participé dès le début du processus, d'autres ont été impliqués au cours de ce processus, d'autres enfin ont cherché à participer mais n'ont pas obtenu la réponse attendue de leur gouvernement.

La FSD au Danemark a été très active dans le processus des PAN depuis le début. Le comité exécutif de la FSD a rencontré plusieurs fois les dirigeants du ministère des affaires sociales. Le président de la FSD était l'un des principaux intervenants lors de l'ouverture de la conférence sur les PAN, et il a présenté le rôle des collectivités locales dans ce processus. L'association tchèque de l'administration locale (SMOCR) a également participé dès le début et elle a contribué notamment à une section du plan sur le rôle des services sociaux municipaux dans la lutte contre l'exclusion sociale.

D'autres membres ont pris l'initiative de contacter les ministères gouvernementaux concernés et ils ont participé au processus des PAN avec l'aide d'ESN. La VVOS²⁰ a contacté le ministère belge des affaires sociales et elle a été invitée à une réunion de consultation au cours de laquelle ses représentants ont présenté le programme d'ESN et ses recommandations clés sur l'accès à des services de qualité, en s'appuyant sur une étude sur l'accessibilité menée par la VVOS. Leur contribution a été bien accueillie par le ministère national car c'était la première fois que des services sociaux étaient présents à une telle réunion, et il leur a été demandé de participer plus activement à l'avenir. Le contact est désormais établi et la VVOS participera dès le début lors du prochain processus de PAN.

En France, l'UNCCAS a pris part à une réunion de lancement du forum national des parties prenantes sur l'inclusion sociale pour les PAN 2006-2008. Celle-ci a insisté sur la nécessité de développer un processus de consultation impliquant les centres communaux et intercommunaux d'action sociale et les conseillers municipaux élus, responsables de l'action sociale. L'UNCCAS a exprimé depuis sa déception sur le fait que les réunions étaient informatives et non participatives par nature, et que le processus des PAN ne comportait pas de structure de suivi.

L'association suédoise des directeurs de services sociaux, FSS, a contacté à plusieurs reprises le ministère suédois des affaires sociales au sujet des PAN

ESN a tenu ses membres et ses contacts dans les services sociaux municipaux et régionaux régulièrement informés des processus de consultation des PAN.



ESN's vision of access to quality services is founded on partnership. The plans have some commonalities with this vision.

La vision d'ESN d'un accès à des services de qualité est fondée sur le partenariat. Les PAN partagent certains éléments de cette vision.

submitted, and even within this number, there is no shared conception of what this means or what therefore belongs under this heading.

In the UK plan, access to quality services related to an ambition that "public services that are ... excellent, equitable, empowering and constantly improving can play an important part in tackling social exclusion". Ireland recognised meanwhile that "vulnerable groups can experience difficulties in accessing services and there remains scope for improvement" – the government's policies to improve access and quality will focus on those in poverty and exclusion. These relate closely to the concept of access to quality services propounded in this report.

For Lithuania too, access was in part about shifting services into the community and empowering users to define the shape of services. The UK for instance stated a commitment to "empowering social care users", e.g. by offering greater choice, tailoring to individual needs and better information for service users.

The Czech Republic is setting out to develop cross-provider partnerships in the provision of social services and the participation of service users in those partnerships. Regions and municipalities are being asked to draft plans for the development of social services according to the framework of the 'Act on Social Services'. Emphasis within these plans will be on training social workers about managing the delivery of services.

Lithuania reported that it was developing "social care standards (norms, quality assessment and control) which would apply to all providers of social services. The UK set out key indicators in an annex in relation to every thematic priority and reproduced detailed quantifiable targets for all government departments. Most countries, however, appeared reluctant to set quantifiable time-limited targets, whether in relation to *access* or other thematic areas.

ESN's vision of access to quality services is founded on partnership with service users, coordination between services and quality review and assessment. The above plans have some commonalities with this vision, which ESN considers to be a positive and forward-looking concept for the development of services. For other countries, 'access to services' addresses more broadly

mais elle n'a pas obtenu de réponse avant la publication du plan. Paradoxalement, FSS a été fortement impliquée dans les précédents PAN et elle est consultée dans l'élaboration de la politique sociale suédoise.

ESN va continuer à œuvrer pour sensibiliser sur les PAN et à s'appuyer sur les progrès réalisés par les membres d'ESN dans la phase préparatoire des PAN 2006-2008.

L'accès à des services de qualité

Six pays ont reconnu l'accès à des services de qualité comme une priorité absolue dans leur Plan d'Action National. Ceci représente un faible nombre sur les 27 plans ayant été soumis, et ces six pays n'ont pas de conception commune de ce que ces termes signifient ou recouvrent.

Dans le plan britannique, l'accès à des services de qualité est lié à l'ambition que « les services publics qui sont... excellents, équitables, habilitant et en amélioration constante, peuvent jouer un rôle important dans la lutte contre l'exclusion sociale. » L'Irlande reconnaît cependant que les groupes vulnérables peuvent rencontrer des difficultés dans l'accès aux services et qu'il faut encore effectuer des améliorations. » : les politiques du gouvernement destinées à améliorer l'accès et la qualité seront centrées sur les personnes pauvres ou exclues. Ces politiques sont étroitement liées au concept d'accès à des services de qualité exposé dans ce rapport.

Pour la Lituanie aussi, l'accès consiste en partie à orienter les services vers la communauté et à habilitier les usagers pour qu'ils puissent définir la forme de ces services. Le Royaume-Uni a ainsi exprimé un engagement à « habilitier les usagers des services sociaux », en leur proposant un plus grand choix, en s'adaptant à leurs besoins individuels et en leur fournissant de meilleures informations.

La République Tchèque a l'intention de développer des partenariats entre les prestataires de l'offre de services sociaux et d'inclure la participation des usagers des services dans ces partenariats. Les régions et les communes se voient demander de rédiger des plans pour le développement des services sociaux, dans le cadre de la législation nationale sur les services sociaux. L'accent est mis dans ces plans





The expertise and experience of social services concerning barriers to integration would inform and enrich government policies.

the development of the social services infrastructure through investment, training and capacity-building but without the focus on partnership, coordination and quality. While recognising that access is key to services supporting social inclusion, the measures presented in most NAPs do not present an holistic strategy to improve access across all services.

Combating discrimination, promoting integration

The twin themes of discrimination and integration are among the social inclusion priorities for Austria, Denmark, Germany, Ireland, Portugal, Spain, Sweden and the UK. Meanwhile Romania gives special attention to increasing integration of the Roma population. Virtually every plan makes some reference to these issues though in somewhat remote and sanitised terms. The work of social services in integration in diverse communities is hardly mentioned.

Racial discrimination and integration

Several plans deal principally with labour market integration under this heading, leaving aside complementary factors in integration. The German plan reports that local authorities are now offering integration courses for new migrants which comprise civic, historic, cultural, legal and language studies about Germany, the region and the local town with funding from the federal government. Beyond these courses, tailored counselling on demand can offer a skills assessment, a funding plan (for integration measures) and an optional integration agreement or 'contract'.

Specific measures are taken for women and young girls from ethnic minorities. The Danish plan for example sets store by dialogue as "a means of understanding diversity and creating tolerance and cohesion in society". It pursues this by various means including supporting networks of Danish national and migrant families with a particular view to integrating women from minority groups. Institutional dialogue is underlined in the UK plan, which draws attention to a Welsh Muslim women's forum and a minority ethnic youth forum.

Spain sets out principles to underpin its integration model: equality and non-

discrimination, citizenship and acceptance of full participation in society and intercultural exchange. This is perhaps a weakness in other countries' approaches to integration or it may be under-reported in the plans: integration requires an effort from the settled population and public services to understand the faith, culture and traditions of minority groups in order to be able to engage with them in an honest and open way.

Social services are acutely aware that ignorance of these issues and the persistence of stereotypes are barriers to access to services and to integration in general for minorities. Several plans contain specific points related to the situation of the Roma communities; Romania makes "improving the life conditions of the Roma population" a priority in its own right. In the Hungarian plan, social inclusion of the Roma is treated as a mainstreaming issue across all policy areas.

Disability

The first thing to be mentioned in relation to integration for disabled people is the accessibility of buildings and public spaces: the Austrian county of Steiermark has for example set a target that all public buildings should be barrier-free by 2010.

In education, Austria is working towards education of and care for disabled and non-disabled children together, responding to parents' wishes. Beyond this, many of the measures in the plans seemed ultimately focused on the labour market, and these will be dealt with in the next section on activation.

Several plans put empowerment to the fore as a pathway to social inclusion. Sweden's integration policy "is geared towards supporting people's ability to provide for themselves and participate in society". In the UK too, policies are designed to achieve independent living, while Germany highlights the expansion of personal budgets and reports that there will be a legal entitlement to this option in care and support services from 2008.

From social services' perspective these are positive developments that should assist young disabled people especially to take control of their lives through personal budgets. For more severely disabled people who require long-term care and supervision, the plans, offer other measures, e.g. sheltered housing with part-

sur la formation des assistants sociaux sur la gestion de l'offre de services.

La Lituanie a signalé qu'elle était en train de développer « des standards sociaux » (normes, évaluation de la qualité et contrôle) applicables à tous les prestataires de services sociaux. Le Royaume-Uni a établi des indicateurs clés dans un document annexe lié à chaque priorité thématique et reproduit des cibles quantifiables détaillées pour tous les services gouvernementaux. La plupart des pays sont pourtant réticents à établir des cibles quantifiables en temps limité, que ce soit en relation avec l'accès ou tout autre domaine thématique.

La vision d'ESN d'un accès à des services de qualité est fondée sur le partenariat avec les usagers des services, et la revue et l'évaluation de la qualité. Les plans ci-dessus ont cette vision en commun, qu'ESN considère comme un concept positif et progressiste pour le développement des services sociaux. Pour d'autres pays, « l'accès aux services » concerne de façon plus large le développement des infrastructures des services sociaux par l'investissement, la formation et le renforcement de la capacité, mais est sans rapport avec le partenariat, la coordination ou la qualité. Tout en reconnaissant que l'accès est essentiel aux services qui veulent soutenir l'inclusion sociale, les mesures présentées dans la plupart des PAN ne présentent pas de stratégie holistique ou d'ensemble, permettant d'améliorer l'accès à l'ensemble des services.

Combattre la discrimination, promouvoir l'intégration

Les thèmes jumeaux de discrimination et d'intégration font partie des priorités pour l'inclusion sociale en Autriche, au Danemark, en Allemagne, en Irlande, au Portugal, en Espagne, en Suède et au Royaume-Uni. La Roumanie quant à elle porte une attention particulière à l'intégration croissante de sa population rom. Chaque plan fait virtuellement référence à ces questions, bien que ce soit en des termes distants et aseptisés. Le travail des services sociaux en faveur de l'intégration des différentes communautés n'y est guère mentionné.

Discrimination raciale et intégration

Divers plans traitent sous ce titre principalement de l'intégration sur le marché du travail, laissant de côté les facteurs complémentaires de l'intégration. Le plan allemand rapporte que les autorités locales proposent maintenant des cours d'intégration pour les nouveaux immigrants, avec un enseignement civique, historique, culturel, légal et linguistique sur l'Allemagne, et que les régions et les villes se voient allouer pour cela des fonds par le gouvernement fédéral. En dehors de ces cours, ceux qui en font la demande peuvent revoir une assistance personnalisée, un bilan de compétences, un plan de financement (avec des mesures d'intégration) et un accord ou « contrat » optionnel d'intégration.

Des mesures spécifiques sont prises en faveur des femmes et des jeunes filles issues de minorités ethniques. Le plan danois en fait grand cas en considérant le dialogue comme un « moyen de comprendre la diversité et de créer la tolérance et la cohésion sociale ». Il recherche dialogue par différents moyens y compris le soutien à des réseaux de familles danoises nationales et immigrantes, ayant pour objectif particulier d'intégrer les femmes des groupes minoritaires. Un dialogue institutionnel est souligné dans le plan britannique qui attire l'attention sur le forum des femmes musulmanes galloises et le forum des jeunes des minorités ethniques.

L'Espagne expose les principes qui étayent son modèle d'intégration : égalité et non-discrimination, citoyenneté et acceptation d'une participation pleine et entière à la société, et échanges culturels. C'est peut-être le point faible de l'approche à l'intégration des autres pays, à moins que ce ne soit pas bien rapporté dans les plans : l'intégration requiert un effort de la part de la population établie et des services publics pour comprendre la foi, la culture et les traditions des groupes minoritaires, afin de pouvoir s'engager avec eux d'une manière honnête et ouverte.

Les services sociaux sont très conscients de ce que l'ignorance de ces questions et la persistance des stéréotypes sont généralement des barrières à l'accès aux services et à l'intégration des minorités. Divers plans contiennent des points spécifiques relatifs à la situation des communautés roms. La Roumanie veut

L'expertise et l'expérience des services sociaux en ce qui concerne les barrières à l'intégration devrait enrichir les politiques gouvernementales.



Several plans put empowerment to the fore as a pathway to social inclusion and independent living.

De nombreux plans mettent en avant l'habilitation comme voie vers l'inclusion sociale et un mode de vie indépendant.

time or full-time attendants and supported work schemes in Austria.

It is again rather striking that these can unfortunately present policy in rather distanced terms with little mention of specific disabilities or conditions and the tailoring of services to specific groups.

The plans also report the transposal of European equality laws by national parliaments into legislation and accompanying structures (equality bodies, ombudsmen) to provide legal protection against discrimination. In some cases they have created a multitude of group-specific measures.

Social services are not recognised as primary stakeholders in spite of their daily work with minority groups and the support they provide. The expertise and experience of social services would inform and enrich the NAPs and government policies on integration and so contribute to the coordination of European social inclusion policies.

Social and Employment Activation

Increasing labour market participation is a priority for almost every EU member state in the national plans. Such policies are seen as central to the social inclusion agenda. The European guidelines and common objectives encourage the linking of social and employment policies too.

For Germany, for example, "reducing unemployment is the central social policy challenge". Policies in this area centre around investment in education and training, financial incentives and favourable conditions for creating jobs and entering employment (making work pay as compared to benefits). In Germany a "complete reordering" of the labour market is taking place, while reduced employer contributions to social security are among measures offered in France and Hungary.

People experiencing social exclusion need a range of care, support and advice to begin to move towards the labour market where appropriate. This includes helping vulnerable people to have an active life either through work or alternative or intermediate job placements. As the French report clearly underlines, activation must not be limited to paid employment, it should also stimulate other forms of integration into society.

faire de « l'amélioration des conditions de vie de la population rom » une véritable priorité. Dans le plan hongrois, l'inclusion sociale des Roms est traitée comme une question principale dans tous les domaines politiques.

Le handicap

La première chose à mentionner en relation avec l'intégration des personnes handicapées est l'accessibilité des immeubles et des espaces publics : la région autrichienne de Steiermark s'est donnée pour objectif de débarrasser tous les immeubles publics de leurs barrières d'ici à l'an 2010.

En matière d'éducation, l'Autriche s'oriente vers des services d'enseignement et de soins communs à tous les enfants, qu'ils soient handicapés ou non, pour répondre aux souhaits des parents. Par ailleurs, de nombreuses mesures figurant dans les plans paraissent mettre l'accent au final sur le marché du travail, comme nous le verrons dans la prochaine partie sur l'activation.

De nombreux plans mettent en avant l'habilitation comme voie vers l'inclusion sociale. La politique d'intégration de la Suède est « conçue pour donner aux personnes les moyens de subvenir à leurs propres besoins et de participer en société. » Au Royaume-Uni également, les politiques sont prévues pour réaliser un mode de vie indépendant, tandis que l'Allemagne met l'accent sur le développement des budgets personnalisés et précise qu'un droit légal à ce dispositif sera mis en place d'ici 2008 dans les services d'aide sociale et de soins.

D'après les services sociaux, ces développements sont positifs et les budgets personnalisés devraient notamment permettre aux jeunes handicapés de prendre le contrôle de leur vie. Pour les personnes souffrant de handicaps plus graves et nécessitant des soins de longue durée et un suivi, les plans proposent d'autres mesures comme des établissements d'accueil avec hébergement à temps partiel ou à temps plein, ou des programmes de travail assisté en Autriche.

Encore une fois, il est navrant de constater que ces plans ne mentionnent ces mesures politiques qu'avec une certaine distance, et en ne mentionnant pas les handicaps ou les conditions

spécifiques et l'adaptation des services s'adressant à des groupes spécifiques.

Les plans font aussi état de la transposition de la législation européenne sur l'égalité par les parlements dans la législation nationale et les structures parallèles (conseils de l'égalité, ombudsmans ou médiateurs) afin d'instaurer une protection légale contre la discrimination. Dans certains cas, ils ont créé une multitude de mesures spécifiques aux différents groupes.

Les services sociaux ne sont pas reconnus comme les principales parties prenantes en dépit de leur travail quotidien avec les groupes minoritaires et le soutien qu'ils leur apportent. L'expertise et l'expérience des services sociaux devrait pourtant informer et enrichir les PAN et les politiques gouvernementales d'intégration, et contribuer à la coordination des politiques européennes d'inclusion sociale.

Activation sociale et emploi

Accroître la participation au marché du travail est une priorité pour presque tous les États membres de l'UE dans leurs plans nationaux. De telles mesures politiques sont considérées comme centrales à l'agenda de l'inclusion sociale. Les directives européennes et les objectifs communs encouragent également l'établissement de liens entre les politiques sociales et celles de l'emploi.

En Allemagne par exemple, « la réduction du chômage est le principal défi de la politique sociale ». Les politiques dans ce domaine tournent autour de l'investissement dans l'éducation et la formation, les incitations financières, la création de conditions favorables à la création de postes et à la prise de postes (rendre le salaire préférable aux allocations). En Allemagne, une « restructuration complète » du marché du travail est en train d'être opérée, tandis qu'une baisse des contributions sociales des employeurs fait partie des mesures proposées en France et en Hongrie.

Les personnes faisant l'expérience de l'exclusion sociale ont besoin d'un ensemble de soins, d'aides et de conseils pour éventuellement commencer à se tourner vers le marché du travail. Ceci implique d'aider les personnes vulnérables à avoir une vie active au moyen d'un travail ou de postes intermédiaires ou alternatifs.



Social services are playing an increasing role in social and employment activation, as they are at the intersection of activation and exclusion.

Social services are playing an increasing role in social and employment activation, as they are at the intersection of activation and exclusion.

The Austrian plan recognises that the long-term unemployed frequently draw both unemployment benefits and social assistance. ESF-funded projects to support these people towards activation will be implemented through territorial pacts between employment services, regions, social partners and NGOs.

Denmark's plan places joint emphasis on local authorities (providing social services), job centres and companies' social responsibility. The plan is the only plan to offer statistics on the numbers of social assistance claimants 'activated'. Programmes are reported to be underway to retain 'activated' claimants in employment.

A number of targets are attached to a Danish activation strategy called 'A new chance for everyone' which focuses particularly on passive claimants. The responsibility for meeting these targets lies with local authorities and social services. They have to assess the situation in 12 months and suggest courses of action to the government.

Finland recognises that the employment prospects of an unemployed person diminish rapidly if unemployment is prolonged. For young unemployed people the target is therefore that they will not be unemployed for longer than three months. Key to the delivery of this target is the establishment of 40 employment service centres in which local social services, the social insurance agency and others provide multi-professional support to job-seekers.

Germany is now placing emphasis on having a personal mentor for young unemployed people, who will be their contact throughout training, job placements and in work. They will assist people in looking for safe housing and with debt and addiction counselling. There is however a contract under which the client has a duty to take part in programmes on offer.

France meanwhile highlights the potential of the dependency care sector itself to create jobs. It also highlights the capacity in the third sector for subsidised forms of temporary employment e.g. in public work, community and utility work for the most disadvantaged people.

The reports also outline various measures for specific client groups, such

as young disabled people. Here, the Austrian plan highlights the "Clearing" system as an interface between school and work providing needs-tailored apprenticeships, relations with employers, job centre measures and continuing education. For 200 severely disabled people, the social security office funds 'helpers' who accompany the person in work or training.

The NAPs reveal that activation is a key part of reducing unemployment across Europe. A good number of countries have introduced new measures in recent years to personalise the service and to encourage inter-agency working better to bring about social inclusion for those in need. Social services, operating at the crossroads of social exclusion and activation, have a vital role and key expertise and experience to share in European and national policy-making in this area.



Les services sociaux jouent un rôle croissant dans l'activation sociale et l'emploi car ils se situent au carrefour de l'activation et de l'inclusion.

Comme le souligne clairement le rapport français, l'activation ne doit pas se limiter à un travail rémunéré, elle peut aussi susciter d'autres formes d'intégration à la société.

Les services sociaux jouent un rôle croissant dans l'activation sociale et l'emploi car ils se situent au carrefour de l'activation et de l'exclusion.

Le plan autrichien reconnaît que les chômeurs de longue durée tirent fréquemment partie à la fois des allocations pour l'emploi et de l'assistance sociale. Des projets financés par le Fonds Social Européen (FSE) pour soutenir ces personnes vers l'activation seront mis en place au moyen de pactes territoriaux entre les services de l'emploi, les régions, les partenaires sociaux et les ONG.

Le plan danois met l'accent sur la responsabilité sociale à la fois des collectivités locales (qui proposent les services sociaux), des agences pour l'emploi et des entreprises privées. Ce plan est le seul qui présente des statistiques sur le nombre des demandeurs d'aide sociale « activés ». Les programmes sont paraît-il en bonne voie de maintenir les demandeurs « activés » au travail.

Un certain nombre d'objectifs sont liés à la stratégie d'activation danoise appelée « une nouvelle chance pour tous », laquelle s'attarde notamment sur les demandeurs passifs. La responsabilité pour atteindre ces objectifs incombe aux autorités locales et aux services sociaux. Ceux-ci doivent évaluer la situation sur douze mois et suggérer une ligne de conduite au gouvernement.

La Finlande considère que les perspectives d'embauche d'un chômeur diminuent rapidement avec le temps. Pour les jeunes chômeurs, l'objectif consiste donc à les empêcher de rester au chômage plus de trois mois. La clé de la réussite de cet objectif est la mise en place de 40 centres pour l'emploi dans lesquels les services sociaux, la sécurité sociale et autres proposent un soutien pluri-professionnel aux demandeurs d'emploi.

L'Allemagne souhaite désormais donner aux jeunes employés un mentor personnel pour les guider tout au long de la formation, de l'embauche et au travail. Ces mentors pourront aider les jeunes à trouver un logement sûr et les informer au sujet des dettes et de la toxicomanie. Cela implique néanmoins un contrat dans lequel le client a le devoir de participer aux programmes proposés.

La France, quant à elle, met l'accent sur le potentiel de création d'emplois du secteur des soins aux personnes dépendantes, ainsi que sur la capacité du troisième secteur à proposer des formes subventionnées d'emplois temporaires, par exemple un travail communautaire ou d'utilité publique pour les personnes les plus défavorisées.

Les rapports soulignent également les diverses mesures s'adressant à des groupes d'utilisateurs spécifiques, tels que les jeunes handicapés. Le plan autrichien mentionne le système de « clearing » (accompagnement des jeunes ayant des besoins particuliers dans leur transition de l'école à la vie active) servant d'interface entre l'école et le travail en proposant un apprentissage adapté aux besoins, des liens avec les employeurs, des mesures avec les agences pour l'emploi, et une formation continue. Par ailleurs, la sécurité sociale finance des « assistants » pour accompagner 200 personnes souffrant de handicaps graves au travail ou à leur formation.

Les PAN révèlent que l'activation a un rôle important à jouer dans la réduction du chômage à travers l'Europe. Bon nombre de pays ont introduit de nouvelles mesures au cours des dernières années afin de personnaliser les services et d'encourager un meilleur travail entre les agences afin de mieux entraîner l'inclusion sociale des personnes dans le besoin. Les services sociaux, opérant à la croisée de l'exclusion sociale et de l'activation, ont un rôle vital à jouer et une expertise et des expériences importantes à partager dans ce domaine pour l'élaboration des politiques nationales et européennes.



There is little recognition of social services in the NAPs as important agents in combating poverty and social exclusion. This is a serious and worrying omission.

The NAPs/Inclusion 2006-08, the Social Services Perspective

The NAPs/Inclusion are a useful tool for allowing cross-country comparison of social inclusion policies. At its best the NAP process and the wider social inclusion process facilitate the development of more effective policies through mutual learning.

The European Commission's encouragement of a more strategic and forward-looking approach has had an impact in this third round of NAPs. The range of policies covered by some plans is striking: social care, social security, integration, employment, education, lifelong learning, immigration, health, drug abuse, criminal justice and rehabilitation. However, this is not a guarantee that policies, government departments and local services are effectively joined-up in practice.

The NAP process does not appear to have resulted in the announcement of major (or minor) new policies. National civil servants freely admit that the NAPs are by and large a collection of policies already announced or in existence.

There has, according to our analysis of the NAPs, been little recognition of social services as important agents in combating poverty and social exclusion. This is a serious and worrying omission and has implications for the quality of the plans and the policies they present. This also has repercussions for the implementation of the policies contained in the NAPs. Policy delivery is most effective where the implementing bodies have 'ownership' of policy, which can only be established through meaningful consultation. Ultimately, the NAPs are plans for 2006-08 so the implementation phase has therefore already begun.

National governments did not as a matter of course seek consultation with representative associations of public social services. In too many cases, ESN and its members did not receive an adequate response to requests for information on the process itself. At the same time, it must be said that regional and local government have not always been interested or proactive in this process.

ESN's NAP monitoring and information contributed to raising awareness of the process and offered Member States some opportunity to compare consultation models. There is potential to improve the NAP consultation processes through

joint working on developing effective consultation processes within the Social Protection Committee. The Commission's own minimum standards for consultation might serve as a useful starting-point. (European Commission (2002): "General principles and minimum standards for consultation of interested parties by the Commission". Web: http://ec.europa.eu/civil_society)

Some ESN members have made a stronger contribution to the NAPs than in previous years by developing dialogue with their government. It is noticeable as a consequence that there is optimism for more effective joint working in future where dialogue has begun.

PAN/Inclusion 2006-08 : point de vue des services sociaux

Les PAN/Inclusion sont des outils utiles permettant de comparer entre les pays les politiques d'inclusion sociale. En leur meilleur état, le processus des PAN et le processus plus large d'inclusion sociale facilitent le développement de politiques plus efficaces par un apprentissage mutuel.

Les encouragements de la Commission européenne vers une approche plus stratégique et progressiste ont eu un impact certain sur ce troisième tour des PAN. La série des actions politiques couvertes par ces plans est étonnante : l'aide sociale, l'intégration de la sécurité sociale, l'emploi, l'éducation, l'apprentissage tout au long de la vie, la santé, la toxicomanie, la justice criminelle et la réhabilitation. Néanmoins, ceci ne signifie pas que les politiques et les services gouvernementaux et locaux soient efficacement reliés en pratique.

Le processus des PAN ne semble pas avoir eu pour conséquence l'annonce de nouvelles politiques majeures (voire mineures). Les fonctionnaires d'État admettent ouvertement que les PAN sont dans l'ensemble une collection de mesures politiques déjà annoncées ou existantes.

D'après notre analyse des PAN, les services sociaux ont été peu reconnus comme des agents importants de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il s'agit là d'un oubli sérieux et inquiétant ayant des implications sur la qualité des plans et des politiques présentées. Cela a aussi des répercussions sur la mise en œuvre des politiques contenues dans les PAN. L'action politique est plus efficace lorsque les organes de sa mise en œuvre en ont la « propriété », ce qui ne saurait se produire sans une consultation significative. En fin de compte, les PAN sont des plans pour 2006-2008 et la phase de leur mise en œuvre a déjà commencé.

Les gouvernements nationaux n'ont en fait pas cherché à consulter les associations représentatives des services sociaux publics. Trop souvent, ESN et ses membres n'ont pas obtenu de réponse adéquate à leurs demandes d'information sur le processus lui-même. Il faut dire qu'à cette époque, les gouvernements locaux et régionaux n'étaient pas toujours très intéressés ou proactifs dans ce processus.

Le processus de contrôle et d'information sur les PAN d'ESN a

contribué à sensibiliser au processus et à offrir aux États membres des chances de comparer les différents modèles de consultation. Il est possible d'améliorer les processus de consultation des PAN par un travail conjoint sur le développement de processus de consultation efficaces au sein du Comité de protection sociale. Les normes minimales applicables aux consultations de la Commission peuvent utilement servir de point de départ. (Commission européenne (2002): « Principes généraux et normes minimales applicables aux consultations engagées par la Commission avec les parties intéressées ». Web: http://ec.europa.eu/civil_society)

Certains membres d'ESN ont apporté une plus grande contribution aux PAN que les années précédentes, en développant un dialogue avec leur gouvernement. On constate d'ailleurs un certain optimisme à travailler ensemble et plus efficacement à l'avenir, et le dialogue a déjà commencé.

Les services sociaux ont été peu reconnus comme des agents importants de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il s'agit là d'un oubli sérieux et inquiétant.



Report Conclusions

This report addresses three themes which ESN examined in its social inclusion programme in 2006. Drawing on this thematic work, it analyses the policies presented in the National Action Plans for Social Inclusion 2006-08 and the governance and process of these plans.

What emerges from this report is a textured and multifaceted role for social services in the fight against poverty and social exclusion with a number of practice-based key recommendations.

Specifically, the report identifies a wider and more progressive concept of *access to quality services* predicated on a partnership between the provider and the user of the service. It presents social services' role in developing this partnership and how access to quality services can be implemented and how this contributes to the process of social inclusion.

The role of social services in *combating discrimination and promoting integration* has three dimensions: to provide services for all without discrimination; to set an example as an equal opportunities employer reflecting the diverse communities they serve; to be partners in the community promoting integration both through direct services to individuals and by their presence in the community.

Social and employment activation was revealed to be a dynamic and innovative sector of service provision. Social services are at the crossroads of exclusion and activation and can be catalysts in partnership with employment and other services for 'active inclusion', again helping people to become active and so support social inclusion by their own efforts.

In spite of their expertise and experience in social care, social services have not been active participants in the EU social policy framework, nor has their participation been consistently solicited in this framework. We have highlighted this especially in relation to the NAP process and content where many measures will in fact be implemented by local and regional social services in partnership with other agencies.

This report concludes that social services have a vital contribution to make in combating social exclusion as stakeholders in national and European social policy-making as well as through the services they provide to the most vulnerable in our communities.

Conclusions du Rapport

Ce rapport soulève trois thèmes qu'ESN a examiné dans son programme d'inclusion sociale 2006. S'appuyant sur un travail thématique, il analyse les politiques présentées par les Plans d'Action Nationaux pour l'Inclusion sociale 2006-2008, ainsi que la gouvernance et le processus de ces plans.

Ce qui ressort de ce rapport est le rôle à multiples textures et facettes des services sociaux dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et un certain nombre de recommandations clés, basées sur la pratique.

Le rapport identifie précisément un concept plus large et plus progressif d'*accès à des services de qualité*, fondé sur un partenariat entre le prestataire et l'utilisateur du service. Ce rapport présente le rôle des services sociaux dans le développement de ce partenariat, la manière dont l'accès à des services de qualité peut être mis en œuvre et comment tout cela contribue au processus d'inclusion sociale.

Le rôle des services sociaux dans *la lutte contre la discrimination et la promotion de l'intégration* comporte trois volets : proposer des services à tous et sans discrimination, donner l'exemple comme employeur en faveur de l'égalité des chances et reflétant les différentes communautés servies, être partenaire de la communauté et promouvoir l'intégration à la fois en proposant des services directs aux individus et en étant présent au sein de la communauté.

L'activation sociale et de l'emploi s'est révélée être un secteur dynamique et innovant de l'offre de services. Les services sociaux se situent au carrefour de l'exclusion et de l'activation, et ils peuvent faire office de catalyseurs dans des partenariats pour « l'inclusion active » avec d'autres services, notamment ceux de l'emploi, afin d'aider les personnes à s'activer et à soutenir l'inclusion sociale par leurs propres efforts.

En dépit de leur expertise et de leur expérience du domaine de l'action sociale, les services sociaux n'ont pas été des participants très actifs dans le cadre de la politique sociale de l'UE, et leur participation n'a pas non plus toujours été sollicitée. Nous avons mis cela en relief au regard du processus et de la teneur des PAN car en fait, de nombreuses mesures seront mises en œuvre par les services sociaux locaux et régionaux en partenariat avec d'autres agences.

Ce rapport en conclut que les services sociaux ont une contribution vitale à apporter dans la lutte contre l'exclusion sociale en tant que parties prenantes à l'élaboration politique nationale et européenne, ainsi que par le biais des services qu'ils proposent aux personnes les plus vulnérables de nos communautés.





Acknowledgements

ESN is grateful for the support of its members in preparing this publication and also acknowledges the contribution of delegates representing social services across Europe who attended the three social inclusion seminars in 2006 in Barcelona (access to quality services), Venice (*antidiscrimination and integration*) and Metz (*social and employment activation*).

ESN's social inclusion programme 2005-07 is led by a steering group; its members are the Diputació de Barcelona (Province of Barcelona, Spain), Regione Veneto (Veneto Region, Italy), the Vereniging Van Vlaamse OCMW-Secretarissen (Flemish association of directors of social services, Belgium), the Föreningen Sveriges Socialchefer (Swedish association of social directors), the Svaz Mest a Obcí České Republiky (Union of Towns and Municipalities, Czech Republic) and l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (Association of Local Social Welfare Centres, France).

Remerciements

ESN remercie ses membres pour leur soutien dans la préparation de cette publication et également les délégués représentant les services sociaux à travers l'Europe pour leur contribution en participant cette année aux trois séminaires sur l'inclusion sociale à Barcelone (*Accès à des services de qualité*), Venise (*Non-discrimination et intégration*) et Metz (*Activation sociale et emploi*).

Le steering group dirige le programme d'ESN sur l'inclusion sociale. Sont membres 2005-07 : Diputació de Barcelona (Province de Barcelone, Espagne), Regione Veneto (Région de la Vénétie, Italie), Vereniging Van Vlaamse OCMW-Secretarissen (l'Association Flamande des Directeurs de CPAS, Belgique), Föreningen Sveriges Socialchefer (l'Association des Directeurs des Services Sociaux, Suède), l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (France), l'Union des Villes et des Municipalités de la République tchèque (SMOCR).

This report reflects the view of the European Social Network only; the Commission is not liable for any use that may be made of the information contained herein.

Ce rapport n'engage que son auteur; la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

Photography on pages 13, 19, 25, 28, 41, 45 (c) www.johnbirdsall.co.uk.
Image p28 library photo posed by model.



european social network
réseau social européen
europäisches soziales netzwerk

About the European Social Network

The European Social Network (ESN) is the independent network of directors of social services and associate organisations working in the social, health, employment and education sectors. As a key European network for social inclusion, ESN is a forum for practice exchange and policy development among its members and for the representation of social services at European level.

Our Mission Statement:

- To promote social justice, inclusion, equality, and anti-poverty in Europe through development of quality public social services.
- To work with European national directors' associations and other partners to share knowledge, information, experience and expertise on social policy and practice issues.
- To provide a focus and a platform for the representation of social services in European policy-making and to support social services to participate in national policy-making.

Joining the European Social Network

ESN welcomes new members from social services together with health, employment, education and housing across Europe. Network members contribute to ESN positions on European policy and help to raise the profile of social services as policy stakeholders. They establish contacts and work trans nationally with managers and professionals from other European countries in the social care sector.

Our members benefit from privileged advance information about ESN and other seminars and conferences. The secretariat supports the network with regular e-mail communications about our activities and policy and good practice reports in several languages.

For further information please telephone 0044 1273 739 039 or visit our website: www.esn-eu.org

A propos du Réseau Social Européen

Le Réseau Social Européen (ESN ou European Social Network) est le réseau indépendant des directeurs de services sociaux et organisations associées travaillant dans le domaine social, de la santé, de l'emploi et de l'enseignement. En tant que réseau européen clé œuvrant en faveur de l'inclusion sociale, ESN est un forum d'échange des pratiques et de développement politique pour ses organisations membres et représente les services sociaux au niveau européen.

Our Mission Statement:

- Promouvoir la justice sociale, l'inclusion, l'égalité et la lutte contre la pauvreté en Europe par le développement de services sociaux publics de qualité.
- Travailler avec les associations nationales de directeurs en Europe et avec d'autres partenaires en vue de partager l'information, l'expérience et l'expertise sur les sujets de la politique et de la pratique sociale.
- Proposer un axe et une plateforme pour la représentation des services sociaux dans l'élaboration de la politique européenne et encourager les services sociaux à participer à l'élaboration politique nationale.

Etre membre du réseau

ESN réservera un accueil chaleureux à de nouveaux membres dans les services sociaux dans la santé, l'emploi, l'éducation et le logement à travers l'Europe. Les membres du réseau contribuent aux positions d'ESN sur la politique européenne et l'aident à redorer l'image des services sociaux comme parties prenantes de la politique. Ils établissent des contacts et travaillent au-delà des frontières nationales avec des responsables et des professionnels du domaine social dans d'autres pays européens.

Nos membres bénéficient d'une information privilégiée et prioritaire sur les activités d'ESN et les autres séminaires et conférences. Le secrétariat soutient le réseau par un envoi régulier par e-mail et en plusieurs langues de communications sur les activités d'ESN et de rapports sur les actions politiques et les bonnes pratiques.

Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter au 00 44 12 73 73 90 39 ou visiter notre site web : www.esn-eu.org

Contact ESN:

European Social Network
Victoria House
125 Queens Road
Brighton BN1 3WB
United Kingdom
W: www.esn-eu.org
T: 00 44 (0) 1273 739 039
F: 00 44 (0) 1273 739 239

Contacter ESN :

European Social Network
Victoria House
125 Queens Road
Brighton BN1 3WB
United Kingdom
W: www.esn-eu.org
T: 00 44 (0) 1273 739 039
F: 00 44 (0) 1273 739 239