

Bilan de l'année 2010

ESN est le réseau indépendant des services sociaux en Europe. Notre mission est d'aider à changer la vie des personnes plus vulnérables de nos sociétés par une offre de services sociaux de qualité. Pour y parvenir, ESN réunit, avec ses membres des services publics locaux d'aide sociale à travers l'Europe, les intervenants clés de la conception et de l'offre de services de soins vitaux et d'aide en vue de partager les connaissances et de mettre les expériences et l'expertise au service de la construction d'une politique sociale efficace à la fois à l'échelon local et européen.



Chers membres et amis d'ESN,



En publiant ce rapport, ESN passe en revue les activités qu'il a menées en 2010 et se félicite des réalisations de ces trois dernières années.

Grâce à l'appui de la Commission européenne, ESN a créé d'énormes possibilités d'apprentissage mutuel pour ses membres et d'autres parties concernées. Le nombre de membres d'ESN a presque doublé au cours de ces trois dernières années. Nous avons été à même d'offrir un plus grand soutien aux membres lors d'événements nationaux, tout en étant plus actifs que jamais dans le travail de fond à mener au niveau européen, par le biais des événements liés à la Présidence, des consultations et des évaluations par les pairs.

Notre travail politique en 2010 a consisté notamment à élaborer des prises de position sur la plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Pacte européen sur la santé mentale et le bien-être, la stratégie sur les droits de l'enfant et le cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux.

Nous avons également diversifié notre matériel, notamment sous la bannière de l'Année européenne 2010, avec deux courts métrages et un recueil d'histoires sur l'exclusion sociale et sur les perceptions et l'expérience des utilisateurs de services.

L'année 2010 a vu l'Europe s'engager à nouveau en faveur de l'inclusion sociale pour la nouvelle décennie. S'exprimant à la Conférence européenne des services sociaux à Barcelone en juin, le Commissaire Andor a déclaré aux participants : "Les services sociaux, y compris ... les directeurs et les cadres des administrations locales et régionales, ont un rôle important à jouer pour aider 20 millions de personnes à sortir de la pauvreté et de l'exclusion sociale."

ESN a terminé l'année 2010 - et le programme triennal 2008-10 – par un atelier qui a réuni les membres en décembre à Bruxelles. Cet événement a été l'occasion de partager nos réalisations et de réfléchir à notre avenir. Certaines priorités difficiles et passionnantes ont émergé de cette rencontre, et nous sommes impatients d'y travailler avec les membres et amis d'ESN en 2011 et ultérieurement.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JH', written in a cursive style.

Très cordialement,
John Halloran
Directeur général

N'hésitez pas à prendre contact avec nous sur une de nos activités : info@esn-eu.org

TABLE DES MATIERES :

POLITIQUE ET PRATIQUE

| | |
|--|----|
| Santé mentale : Groupe de travail et Pacte européen | 4 |
| Personnel des soins de longue durée : Séminaire de printemps 2010, Athènes | 6 |
| Sous-traiter pour des services de qualité : Projet de recherche | 7 |
| Développer la prise en charge de proximité : Groupe de travail | 8 |
| Barcelone 2010 : Conférence européenne des services sociaux | 10 |

ACTIVITES AU NIVEAU DE L'UNION EUROPEENNE

| | |
|--|----|
| Année européenne 2010 : Un cirque contre l'exclusion | 12 |
| Année européenne 2010 : Histoires vécues des usagers | 13 |
| Évaluations par les pairs | 15 |

MEMBRES ET GOUVERNANCE

| | |
|---|----|
| Évènements organisés par les membres: Soutenir l'échange et l'apprentissage | 17 |
| Forger notre avenir : Atelier des membres | 19 |

En 2010, ESN a mis en place un groupe de travail qui a apporté une contribution majeure au Pacte européen pour la santé mentale et le bien-être. Ce dernier a pour objectif de soutenir et d'inspirer l'élaboration de la politique des États membres, d'encourager les meilleures pratiques, de discuter des difficultés communes et de trouver des solutions. Il s'est penché sur différents groupes sociaux, des jeunes aux personnes âgées et sur des questions telles que les préjugés sociaux.

Les modèles et les structures varient à travers l'Europe. Les services de santé mentale jouent un rôle essentiel pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale et ayant besoin de soutien. Dans la plupart des pays, les services de santé et les services sociaux ont l'obligation légale de protéger les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Les médecins généralistes et les assistants sociaux sont d'ailleurs souvent les premières personnes contactées pour obtenir des conseils. Ils peuvent en outre orienter les patients vers les services spécialisés.

Le manque de coopération entre les services de santé et les services sociaux a fait l'objet d'un débat constant pour le groupe de travail d'ESN et le Pacte européen : "Les divergences de vues entre les différents services demeurent et parfois, nous ne communiquons pas très bien. Il peut y avoir de très bons services de santé mentale dans certaines régions, mais c'est souvent le fait d'une personne. Si elle quitte le service, tout s'écroule", explique Terry Madden (Dublin City Council).

Le groupe de travail a examiné comment les droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale sont garantis par la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies. "En vertu de cette convention, si quelqu'un a un handicap, tout obstacle susceptible d'être rencontré est entendu comme venant de la société et non de l'individu", explique Antje Welke, de l'Association allemande d'aide sociale privée et publique.

Tenir compte du point de vue des personnes ayant des problèmes de santé mentale est important pour protéger leurs droits. "Les usagers des services ont des atouts et de l'expertise qui peuvent contribuer à améliorer les services qui leur sont destinés", déclare Lucy Butler du Conseil du comté de Hampshire. C'est une remise en question pour le système, explique Marianne Cohen, de l'Unité de récupération du Département des services sociaux d'Aarhus : "Pendant de nombreuses années, les professionnels ont été les seuls à être considérés comme experts. A présent, l'idée est d'avoir deux experts : le professionnel et l'utilisateur. Les professionnels doivent accepter que la personne ait un pouvoir de décision sur sa propre vie."

Même avec les meilleurs services, les préjugés sociaux entourant la santé mentale demeurent néanmoins un véritable obstacle à l'inclusion. "On considère que quand on a des troubles mentaux, c'est pour la vie. Cette idée est très répandue aujourd'hui, alors qu'il est prouvé que 60% environ de l'ensemble des personnes touchées par une maladie

mentale grave se rétablissent", explique Anders Møller Jensen, du Centre d'information sur le rétablissement psycho-sociale au Danemark.

Lorenzo Rampazzo, un directeur des services sociaux de la région de Vénétie, en Italie, ajoute : "Dans certains cas, le personnel psychiatrique peut être un obstacle au rétablissement et peut se focaliser essentiellement sur les médicaments, les symptômes et la thérapie. Pour que les patients se rétablissent socialement, la démarche doit être différente et se concentrer sur leurs ressources." Marta Nieto, de la Fondation FISLEM à Castilla la Mancha (Espagne), développe : "Si les cliniciens et les responsables politiques souhaitent réellement mettre les usagers au centre du processus de guérison, il faut de nouvelles méthodes d'engagement." Hristo Bozov, adjoint au maire de Varna, en Bulgarie, ajoute : "Nous devons également dialoguer avec le réseau familial et d'amis de la personne."

Le Groupe a choisi d'orienter son travail autour de huit priorités :

- 1. Traduire les droits et valeurs en actes**
- 2. Faire mieux connaître le point de vue des usagers et de leurs familles**
- 3. Établir une planification stratégique et renforcer la coopération**
- 4. Garantir une évaluation professionnelle des besoins**
- 5. Développer des soins et un soutien personnalisés**
- 6. Faire des campagnes de sensibilisation à la santé mentale**
- 7. Présenter des arguments économiques en faveur d'investissements sur la base de résultats**
- 8. Développer une vision commune sur la santé mentale à travers l'UE.**

Une coopération stratégique entre toutes les parties impliquées au niveau local est essentielle pour améliorer la qualité de vie des personnes ayant des problèmes de santé mentale et pour favoriser leur rétablissement. "La plupart des facteurs déterminants de l'état de santé mentale se trouvent en dehors du secteur de la santé. La coopération entre les secteurs est donc essentielle", explique Eija Stengard de THL Finlande. Des partenariats entre les usagers, les familles, les aidants et les professionnels de la santé et de l'action sociale, y compris les gestionnaires, sont fondamentaux pour offrir les meilleures chances possibles de rétablissement et d'intégration dans la société.

ESN pense qu'il faut mettre les utilisateurs au centre de leur processus de guérison. Au cours d'un atelier dans le cadre de la Conférence européenne contre la stigmatisation à Lisbonne les 8 et 9 novembre, organisé dans le cadre du Pacte pour la santé mentale, ESN a donné la parole aux utilisateurs. Lise Jul Pedersen, une ancienne utilisatrice des services de santé mentale au Danemark, a bousculé les idées reçues du public sur les personnes ayant des problèmes de santé mentale : "On pense que la maladie mentale ne touche pas les plus compétents, ou que l'on ne peut pas se remettre d'une grave maladie mentale. Peut-être ne guérirai-je jamais complètement, mais je dois vivre avec. Et pour lutter contre la discrimination dans la société, il faut développer un sens des responsabilités et des compétences afin de pouvoir retrouver sa position dans la société."

Pour en savoir plus : <http://www.esn-eu.org/mental-health-working-group>

Personnel des soins de longue durée
Séminaire de printemps 2010, Athènes

Durant ce séminaire, qui était organisé à Athènes le 11 mai en collaboration avec l'Union centrale des municipalités et des communes (KEDKE), la municipalité de Zografou et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, il a été question de l'avenir du personnel travaillant dans les soins de longue durée.

"Nous voulons nous occuper de ceux dont le quotidien est de s'occuper des autres", explique Carlo Alberto Librera, Directeur des structures d'accueil de la ville de Bolzano (Italie), à propos de la stratégie de sa ville pour soutenir son personnel des soins de longue durée. Ce sentiment était au cœur des discussions qui se sont tenues à Athènes entre les 50 participants européens dont les grecs.

Avec les soins de santé, l'aide sociale emploie actuellement 10% de la population active de l'UE. D'après les projections démographiques, il faudra dans ce secteur de plus en plus d'individus compétents et dévoués. Si ce n'est pas le cas, il faudra envisager d'autres stratégies pour réduire la demande de services de soins. Beaucoup de personnes non professionnelles devront assumer les soins, peut-être sans le reconnaître, d'un partenaire ou d'un parent qui perd son indépendance.

Le séminaire a fait la lumière sur les différentes réponses possibles à la demande croissante de soins de longue durée et à la diminution de la population active officielle. Le Dr Judy Triantafillou et Patrizia di Santo, chercheurs pour le projet paneuropéen INTERLINKS, ont parlé respectivement du rôle des aidants non déclarés ou immigrés. Selon le Dr Triantafillou, "les aidants ont leurs besoins de soutien propres, mais privilégient souvent les besoins de la personne âgée, par exemple prodiguer des soins au lieu de travailler. Ils doivent donc trouver leurs propres solutions, par exemple, en employant des travailleurs migrants pour assumer les soins."

Un exemple de pratique locale, à Helsinki, a démontré l'efficacité d'une approche pluriprofessionnelle de la prévention et de la réadaptation, une stratégie fondamentale pour réduire la demande d'interventions intensives et/ou à long terme. Kirsi Santama, conseiller en chef du Centre Riistavuori, qui propose de multiples services à Helsinki, a déclaré : "Les différents professionnels voient une personne âgée d'un œil différent : une infirmière peut voir quelqu'un dans la douleur dans un service, mais un kinésithérapeute voit une personne différente aux séances de rééducation."

L'arrondissement de Lambeth, à Londres, a mis en place un nouveau modèle de planification intégrée des effectifs dans les services. Le directeur général des services pour adultes et de proximité de Lambeth, Jo Cleary, explique : "Chaque fois que vous déléguez un service, vous déléguez à du personnel. Il s'agit d'avoir la bonne personne pour effectuer correctement les tâches requises à un coût réaliste."

Les documents relatifs au séminaire sont disponibles au lien suivant : www.esn-eu.org/e-news-may10-athens

Sous-traiter pour des services de qualité en République tchèque et en Espagne

Projet de recherche

Le 21 juin 2010, ESN a terminé à Brighton sa série de trois ateliers de recherche pour ce projet, qui a duré deux ans, avec des participants de République tchèque et d'Espagne. Le rapport final couvre également la Belgique, l'Allemagne, la Suède et le Royaume-Uni et tente d'apporter une réponse aux deux questions suivantes :

- *De quelle manière les marchés sont-ils réglementés pour améliorer la qualité des soins et la qualité de vie des personnes âgées ?*
- *Comment gérer les relations entre les pouvoirs publics et les (autres) prestataires pour privilégier une garantie de la qualité et son amélioration ?*

Cet atelier a réuni des représentants des villes de Madrid et d'Ostrava, des prestataires du secteur associatif d'Asispa (Madrid) et de Diaconie silésienne, des spécialistes des soins de longue durée de l'Institut national espagnol des soins aux personnes âgées et de la dépendance (IMSERSO) et l'Université Charles de Prague (République tchèque).

Ces dernières années, la République tchèque et l'Espagne ont toutes deux instauré les allocations en espèces pour les personnes ayant besoin de soins. Celles-ci sont évaluées par les régions (communautés autonomes) en Espagne et par les municipalités en République tchèque. Les deux pays sont aux prises avec le fait que les utilisateurs ont, pour la plupart, opté pour les prestations en espèces (utilisées pour permettre des soins non déclarés) plutôt que pour les services, même si les nouvelles lois ont cherché à stimuler un marché sur lequel les utilisateurs pouvaient acheter des services de soins déclarés.

Les normes de qualité requises par la législation varient davantage à travers le pays en Espagne qu'en République tchèque : le modèle tchèque consiste à accréditer tous les prestataires selon les mêmes normes à l'échelle nationale, même si les agences régionales gèrent le processus. Dans le modèle espagnol, des normes minimales d'accréditation sont établies au niveau central, mais les communautés autonomes sont ensuite autorisées à imposer des normes supplémentaires aux prestataires.

Le financement est également différent : les prestataires en République tchèque ont l'habitude d'un processus continu de demande de subventions auprès des divers ministères nationaux, de régions, municipalités, fondations et organisations internationales. D'autre part, les prestataires espagnols demandent l'accréditation seulement à la région ou à la municipalité via les appels d'offres et ils reçoivent ensuite un financement relativement stable pour une période donnée.

Une séance plénière spéciale, à la prochaine 19e Conférence européenne des services sociaux, qui aura lieu du 6 au 8 juillet 2011 à Varsovie, examinera plus avant ces rôles et relations. Pour en savoir davantage, visitez le site : www.esn-conference.org/home-warsaw

Développer la prise en charge de proximité : défis en perspective

Groupe de travail

Le groupe de travail d'ESN consacré au développement des soins de proximité a poursuivi son travail en 2010, étant réellement préoccupé par les chances de faire avancer la désinstitutionnalisation en pleine crise économique. ESN étudie les moyens de favoriser pratiquement et politiquement cet agenda dans les années à venir.

On croit souvent qu'une crise économique n'est pas un moment opportun pour introduire des changements et pour tenter de moderniser un système de soins. Faire face à des réductions budgétaires, à une économie en décroissance et à des perspectives de chômage est un défi suffisant. D'autres défis systémiques, tels que la désinstitutionnalisation, peuvent être mis en attente jusqu'à des temps plus prospères.

Les membres du groupe de travail d'ESN sur le développement des soins de proximité a estimé que c'était une erreur courante de considérer la désinstitutionnalisation comme un changement souhaitable uniquement en période faste. La désinstitutionnalisation implique une transition vers une nouvelle vision des soins, qui place l'individu en son centre et crée des solutions flexibles et locales pour répondre à leurs besoins.

Étudiant les défis à venir, les membres du groupe ont estimé que la mise en œuvre était déjà en retard de la loi. "Nous avons des lois fantastiques, mais leur exécution laisse souvent à désirer ou prend un retard considérable", explique Aleksandra Caloševic du Fonds d'innovation sociale en Serbie. De nouveaux services de proximité peuvent même devenir des mini-institutions isolées : "Ces services sont maintenant en place, mais à quel point nous engageons-nous réellement avec la communauté" - demande Bruno Forti, de la municipalité de Belluno en Vénétie.

Le groupe de travail convient du fait qu'un bon système de soins ne peut fonctionner sans une série de services de soutien mettant fortement l'accent sur la prévention. "Ce qui nous fait défaut, c'est un véritable système de soutien familial. Nos politiciens se plaisent à charger les familles de tous les maux, mais les familles ne reçoivent de l'aide que quand il est déjà trop tard", note Ralitsa Petrova, de la Municipalité de Sofia en Bulgarie.

Commentant ces difficultés, le Directeur général d'ESN, John Halloran, a reconnu que la transition de soins résidentiels à des soins de proximité est un grand changement pour toutes les parties impliquées, les responsables politiques, les autorités budgétaires, les professionnels de la santé et de l'aide sociale et, enfin et surtout, pour les utilisateurs et leurs familles : "ESN est déterminé à aider les responsables des services publics locaux d'aide sociale et d'autres intervenants à faire bouger les choses pour ceux qui ont passé une grande partie de leur vie en institution. Certains disent que la crise économique n'est

pas le contexte idéal pour cela, mais à ESN, on pense qu'il faut trouver des solutions pratiques au niveau local pour aider les gens à vivre une vie normale."

Barcelone 2010 : Promouvoir les soins et l'inclusion dans un contexte socio-économique difficile

3 jours, 24 ateliers, 450 participants

Plus de 450 professionnels, directeurs, chercheurs et responsables politiques de 33 pays européens et autres, se sont réunis pour la 18^e Conférence européenne des services sociaux à Barcelone du 21 au 23 juin, pour discuter des "Défis et opportunités pour les services sociaux en Europe : promouvoir les soins et l'inclusion dans un contexte socio-économique difficile".

La conférence accueillait également la Journée nordique annuelle sur le chômage des jeunes, organisée par le Centre nordique pour l'action sociale (NVC), un membre d'ESN.

"Vous les services sociaux, présents à cette conférence en tant que responsables et cadres dans les gouvernements locaux et régionaux, avez un rôle important à jouer pour aider 20 millions de personnes à sortir de la pauvreté et de l'exclusion sociale."

László Andor, Commissaire européen à l'Emploi, Affaires sociales et Inclusion

La 19^e Conférence européenne des services sociaux, qui aura lieu du 6 au 8 juillet 2011 à Varsovie, sera une nouvelle occasion de tenter de trouver des solutions à la difficulté de construire une société active et solidaire. Pour s'inscrire à la conférence de Varsovie, veuillez visiter la page : www.esn-conference.org/home-warsaw

Barcelone 2010 : Promouvoir les soins et l'inclusion dans un contexte socio-économique difficile

Messages clés

ESN a rédigé une série de messages clés extraits de la conférence, en s'appuyant sur la bonne pratique des ateliers, ainsi que sur les mises en garde et appels à agir exprimés lors des séances plénières.

Les services sociaux sont soumis à une pression sans précédent pour répondre aux besoins accrus découlant de la crise économique, tout en poursuivant leurs efforts en ce qui concerne les défis à long terme. Aujourd'hui plus que jamais, nous, les directeurs et les cadres des services sociaux avons le sentiment de devoir défendre les **valeurs de l'action sociale** et les **principes du service public** tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos propres organisations.

Aux côtés des responsables politiques, nous devrions trouver les moyens de venir à bout de cet environnement économique et social instable. Des **décisions difficiles** doivent être prises quant aux investissements et aux priorités à se fixer à court et à long terme. Nous devons **créer des alliances** avec les bailleurs de fonds, les prestataires et les militants de tous les secteurs à l'échelon local. Nous devons **gérer les attentes du public** sur les prestations et les services qui peuvent être utiles aux utilisateurs de services et sur ce qu'ils sont censés faire en retour.

Partant des discussions sur la promotion des soins et de l'inclusion dans un contexte socio-économique difficile, qui ont eu lieu durant la 18^e Conférence européenne des services sociaux, nous pensons devoir :

1. Rester clair quant aux valeurs des services sociaux et travailler en vue d'une **conception commune** des problèmes sociaux auxquels les gens sont confrontés dans les différents services et face aux différentes professions.
2. Ne pas oublier les **défis à long terme**, tels que la démographie changeante et l'augmentation de l'immigration, outre la pression immédiate de la crise économique, et réfléchir aux mesures à prendre en prévision du retour de la croissance économique et les planifier.
3. Équilibrer de façon sensible les besoins des **nouveaux utilisateurs de services** (par exemple, en raison de dettes ou de chômage) avec ceux des personnes qui utilisent déjà les services sociaux et qui bénéficiaient de prestations avant la crise.
4. Équilibrer des **services universels** pour tous au moyen d'**approches ciblées** pour les plus vulnérables, afin de faciliter l'accès de ces derniers aux services universels et de leur apporter un soutien de nature à les aider à gérer ou surmonter les difficultés auxquels ils sont confrontés.
5. Demander la clarté au niveau politique **quant aux objectifs et résultats** attendus des services sociaux, tout en reconnaissant la **compétence et l'expérience** des professionnels qui travaillent sur le terrain.
6. Réévaluer et reconnaître la panoplie de ressources **financières, humaines** (professionnels de l'aide sociale, aidants, utilisateurs de services, familles, communautés) et **infrastructurelles** (nouvelles technologies, bâtiments) que les services sociaux peuvent mobiliser.
7. Voir l'adaptation à la crise comme **un processus de gestion du changement**, à l'intérieur duquel les utilisateurs de services, les professionnels et les responsables de l'organisation et des organisations partenaires devraient participer.
8. **S'adapter** à l'accroissement de la demande et à la diminution des moyens, en ayant le courage d'investir dans des formules qui font la preuve de leur efficacité et de réformer celles qui ne le font pas.
9. Communiquer de façon transparente avec le grand public sur les (éventuels changements de) **critères et leur appréciation** pour pouvoir bénéficier d'un service ou d'une prestation et sur **les coûts à prendre en charge par les utilisateurs** selon leurs moyens.
10. Mieux faire comprendre au niveau politique que résoudre des **problèmes à long terme** nécessite d'investir dans les services sociaux, à la fois en termes d'infrastructures et de ressources humaines.

Année européenne 2010 : A l'écoute des usagers ESN au Cirque contre l'Exclusion

'A l'écoute des usagers' était le titre d'une séance ouverte organisée par ESN au "Cirque contre l'exclusion", un forum participatif qui s'est tenu à Bruxelles le 20 octobre, à l'occasion de l'Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2010.

Au Cirque contre l'exclusion, ESN a présenté "A l'écoute des usagers", un film qui explore l'expérience des gens en tant qu'utilisateur et travailleur des services sociaux et donne un aperçu des problèmes qui provoquent - ou qui sont aggravés par - la pauvreté et l'exclusion sociale. "Avec ce film, nous avons voulu montrer de l'intérieur la relation existante entre ceux qui utilisent et ceux qui travaillent dans les services sociaux", a déclaré John Halloran, directeur général d'ESN.

Après avoir regardé le film, les intervenants et l'auditoire ont partagé leurs réactions : Elspeth Darby du ministère britannique du Travail et des Pensions, a déclaré : "les questions soulevées dans le film trouveront probablement un écho chez nous tous, dans tous les pays."

Fabian Zuleeg, économiste en chef au European Policy Centre, a placé le film dans un contexte plus large : "Les services sociaux ne sont pas livrés dans le vide. Nous sommes dans une situation extrêmement difficile de vieillissement démographique et de déclin, d'inégalités en matière de santé et de crise des finances publiques, qui se prolongera pendant quelques décennies. L'écart actuel entre les recettes et les dépenses publiques est d'environ 6-8% du PIB dans l'UE." Fintan Farrell, du Réseau européen de lutte contre la pauvreté (EAPN), a insisté sur le fait qu'il y avait suffisamment d'argent, par exemple pour s'occuper des personnes âgées, mais que "les gouvernements ont perdu la capacité de s'en saisir". Marie-Anne Paraskevas, de la Commission européenne, a parlé du nouvel objectif européen concernant la pauvreté : "C'est un véritable exploit d'avoir l'objectif, mais il ne capte pas toutes les facettes de l'exclusion sociale."

Interrogé par le président de séance, Hugh Frazer, au sujet de la visibilité des services sociaux sur la scène politique, Neelam Bhardwaja, directeur des services sociaux au Conseil de la ville de Cardiff, a déclaré : "ils peuvent être considérés comme un fardeau en raison de l'ampleur des moyens qu'ils mobilisent. Vu mon rôle, je défends constamment les valeurs du travail social et nos activités." Fabian Zuleeg a abordé cette question en faisant le commentaire suivant : "Ce qu'on ne fait pas encore assez est de prouver l'utilité des services sociaux. Il devrait y avoir des recherches d'ordre économique essentiellement pour prouver les résultats."

Kjeld Sieljacks, président de l'organisation nationale danoise pour les sans-abri (SAND), est revenu sur le thème de base du film et a rappelé que les services sociaux "doivent rencontrer les gens là où ils se trouvent".

Année européenne 2010 : Histoires vécues des usagers
Où les services sociaux peuvent faire la différence

Pendant l'Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, ESN a rassemblé 10 histoires de gens se battant contre l'adversité. Maria et Stefan, tous les deux 32 ans, ont rencontré, dans les endroits où ils vivent en Europe, des difficultés différentes dans leur vie et se sont battus pour le changement. Aujourd'hui, comme adultes, leur objectif est le même : un meilleur avenir pour leurs enfants.

MARIA LIPITOR



Maria Lipitor, 32 ans, s'est finalement trouvé un foyer pour elle et sa fille de 10 ans, Neda. Quand Maria avait l'âge de sa fille, elle a dû quitter la maison et vivre dans la rue. "Mon père est mort quand j'étais petite et ma mère s'est trouvé un autre compagnon. Ils buvaient, ne s'occupaient pas de nous et nous maltrahaient moi et mes frères et sœurs", raconte Maria.

Ces circonstances l'ont contrainte à s'échapper et à vivre dans la rue. "La vie dans la rue est vraiment pénible. Je devais constamment garder les yeux ouverts pour m'éviter des situations dangereuses", dit Maria. Elle vendait des cigarettes au marché et mendiait parfois. "Une organisation sociale locale m'a fait sortir de la rue et Dieu était avec moi, personne d'autre".

A l'âge adulte, elle a essayé d'avoir un nouveau foyer. "J'ai rencontré un garçon et j'ai pensé qu'ensemble, nous pourrions créer une famille". Malheureusement, après la naissance de Neda, le père a commencé à les envoyer mendier pour gagner de l'argent. "J'ai passé la plupart du temps dans la rue avec ma petite fille jusqu'à ce qu'une patrouille de police nous emmène et alerte l'agence de protection de l'enfance de la ville. On m'a retiré mon enfant, qui a été placé en famille d'accueil pendant près de trois ans".

Mais Maria est restée en contact avec la famille d'accueil et s'est, dans l'intervalle, séparée du père. Les services de l'asile de nuit, gérés par la Fédération Caritas, lui ont offert le gîte, le couvert et du travail. "J'ai une chambre juste pour moi et ma fille. Nous avons une salle de bains, une cuisine et toutes les conditions nécessaires à une vie décente. J'ai aussi un travail et nous obtenons de l'aide et du soutien à chaque fois que nous en avons besoin. Je peux travailler ici et garder ma fille près de moi. Neda va maintenant à l'école. Je veux qu'elle apprenne et qu'elle progresse", dit-elle. Maria sait qu'elle s'en serait mieux tirée si elle-même avait eu de meilleures opportunités dans le passé. "Maintenant que j'ai réussi à récupérer Neda, je veux lui offrir une vie meilleure", déclare Maria.

STEFAN JUL GUNNERSEN



A 32 ans, Stefan Jul Gunnensen est un jeune cadre ambitieux qui travaille en tant que rédacteur en chef pour l'Annuaire statistique du Danemark. Pendant son temps libre, il produit de la musique et envisage une nouvelle carrière en tant qu'écrivain.

Le vécu de Stefan est marqué par la douleur intense que ressentirait n'importe quel enfant face à l'absence de sa mère: "Ma mère n'a jamais été douée pour satisfaire mes besoins, que ce soit comme bébé ou ensuite comme petit enfant. Elle semblait toujours si loin. J'avais à peine cinq ans quand elle s'est suicidée."

Stefan était déjà parti vivre à temps partiel avec des parents d'accueil à l'âge de deux ans. "Ma mère d'accueil travaillait dans une crèche où elle m'a rencontré moi, ma mère et mon père absent. Elle voulait vraiment nous aider", explique Stefan. Après le décès de sa mère, il a été placé dans la même famille d'accueil.

"J'étais très malheureux, et tout ce que je voulais, c'était ma mère", se rappelle Stefan. A l'adolescence, il s'est plongé dans l'informatique : "j'adorais jouer à des jeux informatiques et à l'âge de 10 ans, je faisais déjà un peu de programmation." Cependant, ses parents adoptifs, qui étaient des gens extravertis et aimant le plein air, ne comprenaient pas. "J'avais l'impression que quelque chose clochait chez moi quand j'étais adolescent", admet Stefan. Un de ses demi-frères, plus âgé, avait cependant un rôle de modèle. "Je savais que ce qu'il disait était vrai et que quand il me grondait, c'est que j'avais dû faire quelque chose de mal. Et quand il me félicitait, j'étais très fier."

Le vide laissé par ses parents biologiques ne pourrait jamais être rempli. "Mais j'ai constaté que le fait d'aider les autres comblait ce vide et me donnait un but dans la vie." C'est pourquoi Stefan a rejoint TABUKA - un groupe de personnes qui ont passé leur vie en famille d'accueil et qui s'emploient à améliorer le système. Ils organisent des conférences et des séminaires avec des familles d'accueil et des assistants sociaux pour évoquer les problèmes auxquels les enfants sont confrontés pendant leur transition. En fin de compte, l'objectif est de créer ce filet de sécurité dont chaque enfant a besoin.

Le message de Stefan aux assistants sociaux est le suivant : "Rapprochez-vous des enfants et faites leur un câlin." C'est ce qui manque à la majorité. "Je suis moi-même récemment devenu père et j'ai beaucoup réfléchi à la parentalité et à mon fils. Je ne me suis jamais vraiment senti en sécurité. Pas avec ma mère et pas avec le système de placement familial. Je tiens à fournir une base solide de confiance et de sécurité à mon fils."
"

Lisez d'autres histoires sur le site : www.esn-eu.org/2010

Évaluations par les pairs

Représenter les services publics d'aide sociale locaux

ESN a partagé son expertise et sa connaissance des bonnes pratiques avec les responsables politique nationaux, les chercheurs et les parties impliquées lors de trois évaluations par les pairs portant sur des questions allant de l'aide aux jeunes mères à l'accréditation des prestataires de service. Les évaluations par les pairs, financées par l'UE, sont un espace de discussion permettant aux gouvernements nationaux de présenter et de discuter des politiques innovatrices et des projets avec les pays pairs et les parties prenantes.

Federal Foundation Mother and Child

Berlin, Allemagne, janvier 2010

Le gouvernement allemand a présenté la Fondation et ses activités, qui sont d'apporter un soutien psychologique et un soutien financier aux jeunes femmes enceintes ou jeunes mères qui connaissent des difficultés financières. Avec un budget annuel de 92 millions d'euros et plusieurs centres locaux à travers le pays, la fondation peut aussi renvoyer les jeunes femmes à d'autres services spécialisés. "L'aide doit être donnée rapidement et de façon non bureaucratique. Les contacts personnels, la compréhension et l'encouragement des centres de conseils sont importants", a déclaré le secrétaire d'État, Hermann Kues.

Le gouvernement allemand a repris les suggestions faites par plusieurs participants, dont ESN, d'assurer un meilleur suivi des résultats des travaux de la Fondation ; un aspect qui reste parfois problématique dans de nombreux domaines du travail social et des soins.

Daniel Molinuevo (chargé de politique et de recherche jusqu'en avril 2010 à ESN) a dit : "les services individuels doivent savoir où ils se situent dans un cadre global. La Fondation est un bon exemple d'un tel cadre."

Pour des soins de longue durée de qualité dans les services résidentiels

Murnau, Bavière, Allemagne, 18-19 octobre

Le gouvernement régional de Bavière exploite son propre système de garantie de qualité et d'inspection des établissements de soins résidentiels, parallèlement au régime fédéral géré par le système d'assurance de soins de longue durée. Les organismes d'inspection municipaux vérifient la conformité avec les normes de qualité stipulées par la loi bavaroise relative aux soins de longue durée et à la qualité de vie.

Plusieurs pays pairs ont déclaré qu'ils s'écartaient d'une approche de la qualité axée uniquement sur l'inspection pour s'orienter vers un système qui combine l'inspection avec des conseils et des rapports d'auto-évaluation, y compris un système efficace de gestion interne de la qualité. Ils ont également reconnu la nécessité d'un dialogue au sujet de la qualité entre les acheteurs, les prestataires et les autres intervenants, y compris les résidents et leurs familles.

L'inspectrice en chef du travail social en Écosse, Alexis Jay, a représenté ESN à cette évaluation par les pairs. Elle a déclaré : "Même avec des soins résidentiels de la plus haute qualité, il est probable que la ou les prochaine (s) génération (s) de personnes âgées voudront rester chez elles et maîtriser leurs soins."

Activités au niveau de l'UE

Réaliser l'excellence dans la prestation de services sociaux

Roumanie, 29-30 juin

A l'occasion de sa première évaluation par les pairs, le gouvernement roumain a présenté son régime d'accréditation, qui fixe les critères de qualité que les prestataires publics et privés sont tenus de respecter. Ces critères comprennent : un leadership efficace, le respect de l'éthique et des droits des bénéficiaires, la participation des usagers, le partenariat public-privé et l'évaluation continue. Pour Nicu Dumitru Cornoiu, Secrétaire d'État au ministère roumain du Travail, de la Famille et de la Protection sociale, "les services sociaux permettent aux communautés locales de s'adapter à une société en mutation, et doivent être adaptés aux besoins des individus".

Résumant la réponse d'ESN à ce modèle axé sur l'accréditation, Stephen Barnett, principal chargé des politiques, a déclaré : "Passer de l'accréditation à l'excellence implique l'ensemble du système, y compris la planification, l'évaluation, l'accès et la fourniture." Heike Hoffer de l'Association allemande d'aide sociale privée et publique, qui représentait également ESN, a noté : "La qualité des soins ne coïncide pas toujours avec la qualité de vie. Des normes minimales de qualité des soins doivent être établies, mais elles risquent de ne pas toujours améliorer la qualité de vie. Les utilisateurs ont droit à une certaine souplesse".

Évènements organisés par les membres à travers l'Europe Soutenir l'échange et l'apprentissage

ESN a apporté les connaissances politiques et pratiques à plusieurs conférences organisées par les membres en 2010 et a fait connaître les initiatives européennes.

Cluj, Romania

Conférence nationale sur les services sociaux

Les 7 et 8 juin, la municipalité de Cluj a organisé pour la deuxième fois une Conférence nationale des services sociaux. S'appuyant sur le succès de la première réunion en 2009, cette conférence s'est penchée sur les difficultés de l'inclusion sociale des personnes les plus vulnérables, y compris celles qui sont les plus éloignées du marché du travail, ainsi que des enfants et des communautés roms.

Quelque 150 participants venus de différentes régions de Roumanie ont participé à cet événement de 2 jours en Transylvanie, et 12 délégués d'ESN de 8 pays ont participé à cinq ateliers et à la séance plénière. Un membre d'ESN a commenté l'expérience : "Entrer en contact avec nos collègues roumains et se familiariser avec leurs services sociaux a été très utile. J'ai eu la chance d'élargir mon réseau professionnel, de discuter d'expériences et de questions relatives à la prestation et au développement des services sociaux".

Castilla La Mancha, Espagne

Première association pour usagers ayant des problèmes de santé mentale

La région espagnole de Castilla La Mancha, membre d'ESN depuis 2009, a lancé Apemfenix – la première association de la région pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. L'événement, qui s'est tenu à Tolède le 13 décembre, a rassemblé un large éventail de partenaires, y compris des représentants des gouvernements régionaux et locaux et la Confédération espagnole des familles et des personnes atteintes de maladie mentale (FEAFES).

Le gouvernement régional a réaffirmé les efforts qu'il déploie à travers la FISLEM, la Fondation sociale et médicale pour l'intégration des personnes ayant des problèmes de santé mentale. La FISLEM, qui est membre d'ESN, soutient les personnes ayant des problèmes de santé mentale et leurs familles, en développant des campagnes de sensibilisation, des projets de recherche et des activités de formation visant à éliminer la stigmatisation sociale à laquelle elles sont toujours confrontées. Le chargé de politique d'ESN, Alfonso Montero, a dit aux participants : "Vous n'êtes pas seuls, vous avez le soutien de l'UE et de votre gouvernement régional. Les outils existent, il faut les utiliser."

Nordic Welfare Centre

Tenter de trouver des solutions au chômage des jeunes

Le Centre nordique d'action sociale (NVC) dirige, dans le cadre de "L'initiative mondialisation", une série de 7 projets dans le domaine de la politique sociale et de santé, lancés par le Conseil nordique des ministres. Dans le contexte d'un de ces projets, le CNV a organisé une conférence le 7 octobre pour réunir les expériences et partager les connaissances sur la situation des jeunes.

La conférence, à laquelle ont assisté principalement des fonctionnaires des pays nordiques, a également été l'occasion de diffuser la brochure de NVC "Accent sur l'exclusion des jeunes", qui souligne les principaux domaines sur lesquels la lutte contre le chômage des jeunes doit se concentrer.

John Halloran, prenant la parole lors de l'événement, a attiré l'attention des participants sur le fait que près de 15% des adolescents abandonnent l'école sans compétences véritables ni diplômes : "Ces gens risquent de devenir une "génération perdue" si nous n'agissons pas rapidement pour améliorer l'accès à la formation, aux contrats d'apprentissage et à la formation continue."

Membres et Gouvernance

Province de Castellón, Espagne

Promouvoir l'innovation par le biais du travail en réseau. Dans la province de Castellón, le Réseau pour l'innovation et la qualité de l'aide sociale (*Apemfenix*) fut récemment fondé, en collaboration avec 15 municipalités et la Communauté autonome de Valence.

La première conférence du réseau consacrée à l'innovation sociale et la qualité des services : Réponses aux nouveaux défis sociaux, a eu lieu le 3 juin à Castellón. Il y a été question de l'apparition de nouveaux types de pauvreté en temps de crise.

Stephen Barnett a partagé les expériences d'ESN sur la promotion de l'innovation grâce à l'échange. Il a déclaré aux participants : "Utiliser son réseau de contacts est encore plus important en temps de crise afin d'apprendre les leçons des expériences des autres et de mieux réagir aux nouveaux problèmes".

Basse Silésie, Pologne

Point de vue des professionnels du secteur social

Le Centre régional de politique sociale de Basse Silésie a organisé une conférence à Wrocław, le 17 novembre, pour présenter les résultats de son récent projet de recherche sur la pauvreté et l'exclusion sociale, qui montre que les professionnels du secteur social veulent que les municipalités soient une source fiable d'aide et de soutien pour les personnes confrontées à l'exclusion sociale.

Ślawomir Piechota, président de la commission de politique sociale au Parlement polonais, a ouvert la conférence en prononçant un discours passionné sur les valeurs du travail social et les difficultés rencontrées par la profession dans ce climat économique difficile.

L'Institut pour le Développement des services sociaux (Varsovie) a présenté une étude récente, qui a révélé que la meilleure qualité de soins pour les personnes âgées reposait sur des partenariats informels entre les centres d'aide sociale, les offices de l'emploi, les médecins, les institutions culturelles et la municipalité elle-même, qui prend souvent la direction des opérations.

Le chargé de politique d'ESN, Dorota Tomalak, a abordé la perspective européenne et la nouvelle stratégie européenne à l'horizon 2020, qui fixe l'objectif ambitieux de sortir 20 millions de personnes de la pauvreté en Europe.

Membres et Gouvernance

Partager nos réalisations, forger notre avenir

Atelier des membres d'ESN

Des représentants des organisations membres d'ESN se sont réunis à Bruxelles les 6 et 7 décembre 2010 pour analyser les réalisations d'ESN pendant la période 2008-2010 et pour orienter les activités pour la période 2011-2013, alors qu'ESN entame un nouveau partenariat de trois ans avec la Commission européenne.

Les membres ont déclaré qu'ils avaient apprécié les possibilités offertes par leur implication dans ESN au cours de ces trois dernières années, de travailler avec d'autres, d'utiliser un réseau de collègues européens, de partager les expériences et de rassembler des arguments en faveur de réformes au niveau local ou national, de retour chez eux. Ils apprécient également de pouvoir comparer leur pays / région / municipalité avec d'autres en Europe. Les membres ont indiqué avoir fait des recherches plus poussées après leur retour dans leur pays afin de développer une approche adaptée des services qu'ils gèrent.

Deux invités se sont joints aux membres d'ESN pour donner leur point de vue sur le contexte politique, économique et social des années à venir. Fabian Zuleeg, économiste en chef au European Policy Centre, a déclaré à l'auditoire : "Je vois cela comme une parfaite tempête : des menaces à long terme telles que le changement climatique, le changement démographique et la migration s'ajoutent à une crise économique à court terme." Hugh Frazer, coordinateur du réseau européen d'experts sur l'inclusion sociale, s'est appuyé sur un rapport à paraître, concernant l'impact social de la crise, en soulignant à quel point les effets de la crise ont été variés : "Les pays qui ont le plus souffert semblent être ceux qui ont les plus faibles systèmes de protection sociale et des niveaux déjà élevés d'inégalité."

Dans ce contexte, les participants ont ensuite discuté des priorités envisageables pour ESN dans les prochaines années. Les participants avaient déjà voté grâce à un sondage en ligne pour les trois sujets :

- **Coopération des services de santé et des services sociaux** dans le domaine de la santé mentale ou des soins des personnes âgées
- **Contrôle et choix des utilisateurs de services** : budgets personnels, auto-évaluations, bons, protection, par opposition à risque, droits et responsabilités, conseils des usagers, accès et évaluation des besoins

- **Société active et solidaire** : action communautaire, soutien des familles/des aidants non déclarés, encouragement du volontariat

A l'atelier, les membres ont ensuite voté en faveur de trois autres sujets :

- **Optimiser les ressources** : innovation, faire payer les usagers, prise en compte des revenus, bénévoles, technologie, personnel
- **Compétences de leadership et de gestion** dans les services sociaux et rôle du directeur social
- **Enfants** : protection de l'enfance, enfants demandeurs d'asile, enfants placés en institution ou qui les quittent, réduction de l'abandon scolaire.

Parallèlement aux priorités déjà existantes, **Développer la prise en charge de proximité** et le **Bien-être mental**, ces dernières constituent les huit questions qui orienteront le travail d'ESN en 2011-2013.

N'hésitez pas à prendre contact avec nous sur une de nos activités : info@esn-eu.org