



Le  
Réseau des services  
sociaux pour  
l'Europe

Bilan de l'année 2015



Cette publication a bénéficié du soutien financier du Programme de l'Union Européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI) (2014-2020). Pour de plus amples informations, veuillez consulter la page suivante : <http://ec.europa.eu/social/easi>

Les informations contenues dans cette publication ne reflètent pas obligatoirement la position officielle de la Commission européenne.



**European Social Network (ESN)** rassemble les personnes qui conçoivent, gèrent et fournissent des services sociaux publics, et celles qui travaillent au sein d'organismes de réglementation et de recherche.

L'ESN soutient le déploiement de politiques sociales et de pratiques d'action sociale efficaces par l'échange et le transfert de connaissances et d'expériences.

Introduction

# Regarder vers l'avenir

## La lettre du directeur général

Chers collègues,

L'année 2015 a été marquée par le fort niveau d'engagement de nos membres dans un grand nombre d'activités qui leur ont permis de se rencontrer, d'échanger des connaissances et de s'inspirer du travail de leurs pairs afin d'améliorer la vie de leurs concitoyens et de leurs communautés. Pour certains, travailler à l'échelle internationale éloigne des réalités du quotidien. Mais pour ceux qui partagent leur expérience avec leurs confrères, il s'agit d'une approche hautement pertinente qui invite à la réflexion.

J'ai notamment pu le constater au sein de groupes de travail sur les initiatives communautaires à destination des personnes âgées à Séville, sur l'emploi des personnes souffrant de handicap à Vilnius, ou encore au cours de l'examen par les pairs sur le thème de l'investissement dans les services à l'enfance à Budapest.

Notre travail de recherche et d'enquête et le guide à l'usage des services publics que nous avons produit, notre analyse des programmes nationaux de réforme dans le cadre du Semestre européen, ainsi que le travail de recherche commandé par l'ESN pour l'ouverture du séminaire sur les services intégrés à Manchester – autant d'étapes importantes pour le développement du réseau.

Alors que les gouvernements font face à un chômage et une exclusion massifs, en particulier chez les jeunes, l'ESN a organisé un atelier où des experts ont travaillé à l'élaboration de solutions locales pour les jeunes, avec les jeunes.

L'ESN a clairement exprimé sa volonté de travailler avec les citoyens en invitant des usagers de services à participer à la conférence de Lisbonne dans le cadre d'une initiative commune avec la Commission européenne.

Tout au long de l'année, nous avons investi dans l'amélioration de notre communication en publiant plus de vidéos et de podcasts, et en proposant des articles plus clairs et plus ciblés. Pour connaître les pratiques qui ont cours en Europe, vous pouvez désormais consulter notre nouvelle bibliothèque d'analyses de pratiques en ligne (Practice Library).

Pour finir, je souhaite la bienvenue à nos 19 nouveaux membres et à un nouveau pays - l'Ukraine.

Je remercie tous les membres et l'ensemble de l'équipe de l'ESN pour le travail engagé en 2015.



John Halloran  
Directeur général de l'ESN

# Regarder vers l'avenir

## En marche vers 2016

2016 promet d'être une année riche en actions et en événements pour l'ESN. Nous avons déjà de nombreux projets en perspective, et avec nos membres, nous allons tout faire pour garantir l'échange de connaissances et de bonnes pratiques et pour renforcer l'innovation en matière de services sociaux.



### Investir dans les services à l'enfance, améliorer les résultats

Notre projet de recherche sur les services à l'enfance s'achève avec la publication d'un rapport décrivant les situations respectives de quatorze pays européens.



### La coopération entre les services à la jeunesse

Le deuxième atelier sur les services à la jeunesse traitera de l'inclusion des jeunes délinquants par la coopération entre les services.



### Des services de qualité pour les personnes âgées

Notre groupe de travail sur les soins liés au vieillissement animera une réunion sur le thème du développement du personnel et de son impact sur les services destinés aux personnes âgées.



### Les faits probants appliqués au sein des services sociaux

Notre guide pour la planification et l'évaluation des services sociaux sera publié et testé dans les pays sélectionnés. Ce guide a été élaboré dans le cadre des activités menées sur ce thème en 2014 et en 2015.



### Indépendance des personnes handicapées

Le groupe de travail sur le handicap évaluera la participation des usagers dans le développement et la mise en place des services. Evaluation, qualité et adaptation de l'offre de services seront au programme de la réunion de clôture.



### Travailler à l'échelle européenne

Notre Groupe de référence dans le cadre du Semestre européen procédera à une évaluation des Programmes nationaux de réforme et des Recommandations spécifiques par pays pour 2016.



### Mobilité européenne et professionnels de l'action sociale

Deux réunions seront organisées dans le cadre du groupe de travail sur la prise en charge liée au vieillissement sur la main d'œuvre dans le secteur social et les soins à domicile. La seconde, organisée avec le groupe de travail sur le handicap, conclura les activités des deux groupes pour la période 2014-2016.



### L'avenir est local

La 24ème édition de la Conférence européenne des services sociaux se tiendra à La Haye du 20 au 22 juin 2016, en collaboration avec la Présidence néerlandaise du Conseil de l'UE.

# Politiques et pratiques: s'informer sur les tendances actuelles



Nerero Zamaro  
Directeur régional,  
Région du Latium  
Italie.

« Faire partie du projet de l'ESN sur les services à l'enfance m'a permis de mieux comprendre de la Recommandation de la Commission européenne Investir dans l'enfance pour briser le cercle vicieux de l'inégalité. En tant que membre de la délégation nationale italienne au troisième examen par les pairs de Budapest, j'ai bénéficié d'une excellente introduction à l'optimisation de la qualité des services à la petite enfance dans ma région. »

S'informer

# Investir dans les services à l'enfance, améliorer les résultats

Le troisième examen par les pairs organisé dans le cadre du projet de l'ESN « Investir dans l'enfance » s'est tenu à Budapest les 7 et 8 mai 2015, en coopération avec la Direction générale hongroise pour la protection de l'enfance et les services sociaux à l'enfance. L'objectif de cette rencontre était d'analyser l'application de la Recommandation de la Commission européenne Investir dans l'enfance pour briser le cercle vicieux de l'inégalité.

L'événement a rassemblé des représentants nationaux, régionaux et locaux des services à l'enfance de Hongrie, de Roumanie, du Portugal, d'Italie et de Belgique. Les intervenants ont présenté des perspectives nationales sur la qualité des services à l'enfance, identifié les lacunes au niveau national et formulé des propositions pour le développement des politiques et des services.

En ouverture de la rencontre, M. Károly Czibere, Ministre d'État chargé des Affaires sociales et de l'Inclusion sociale, a rappelé la portée symbolique pour la Hongrie d'accueillir cet événement et a souligné l'importance d'investir dans le capital humain, et notamment dans les services à l'enfance. Selon lui, un tel investissement est un enjeu national pour la Hongrie. Enfin, il a

confirmé son intention d'améliorer l'accès des enfants à l'éducation et la protection de la petite enfance.

Lors de la première session, des représentants de l'OCDE, de la Commission européenne, du Réseau européen de politique sociale (ESPN) et de l'ESN ont évoqué les raisons et les données justifiant l'investissement dans des politiques et services efficaces à destination de l'enfance. Malgré des progrès certains des cinq pays participants dans l'application de la Recommandation, des améliorations sont possibles, comme l'a noté la Commission Européenne dans ses rapports par pays (country reports) pour 2015. Un certain nombre de données probantes suggèrent de faire de l'accès aux services à l'enfance une priorité, en tant qu'ils permettent une véritable amélioration de la situation des enfants et de leurs familles.

Cet examen par les pairs s'est poursuivi par l'étude de l'organisation des services à l'enfance au sein des cinq pays participants. Les cinq délégations nationales ont fourni des données propres à leurs pays sur le nombre d'enfants pris en charge par les services sociaux, les taux de participation à l'aide sociale à l'enfance et à l'éducation et la protection de la petite enfance. Une conclusion unanime s'est dessinée à l'issue de ces présentations : un nombre considérable d'enfants demeurent placés en institution et ce, dans tous les pays participants.

La rencontre s'est conclue par un tour de table des propositions pour le développement des politiques et des services. Pour lutter contre la pauvreté et améliorer le bien-être de l'enfant, les représentants de gouvernement ont rappelé l'importance de disposer d'un cadre d'action fondé sur des faits probants, orienté vers l'accès aux services et sur leur qualité, sur la formation au travail social et sur la bonne utilisation des fonds structurels.

Ce troisième examen par les pairs fut un véritable succès. Il a su offrir aux délégations nationales une plateforme unique d'échange sur leurs avancées et enjeux respectifs dans l'application de la Recommandation à l'échelle locale. Afin de finaliser le projet, l'ESN présentera son rapport Investir dans les services à l'enfance, améliorer les résultats au Parlement européen en avril 2016.

Les principales conclusions du projet de recherche sont disponibles à l'adresse suivante : [esn-eu.org/investing-in-children-services-improving-outcomes](http://esn-eu.org/investing-in-children-services-improving-outcomes)

« Le CPAS de Liège a participé à l'examen par les pairs de l'ESN les 7 et 8 mai derniers à Budapest afin de présenter son projet "Mieux détecter la pauvreté infantile à Liège". Les échanges que nous avons eu au cours de cette réunion ont été extrêmement bénéfiques. Cela nous a permis d'échanger autour des nouvelles méthodes de travail exposées par les autres pays. »

Jean-Marc Jalhay  
Centre public d'action sociale de Liège,  
Belgique.



S'informer

## Les services intégrés : travailler ensemble pour des vies meilleures

Notre séminaire annuel s'est tenu à Manchester du 4 au 6 novembre, en collaboration avec l'association des directeurs de services sociaux pour adultes d'Angleterre (Association of directors of adult social services - ADASS). Cette année, plus de cent participants venus de 25 pays d'Europe se sont réunis afin de partager leurs connaissances et leurs expériences.

Au cours des discussions, recherches et publications actuelles ont été mises en parallèle avec des exemples de politiques et de pratiques reflétant le niveau d'intégration des services dans de nombreux États membres. L'intégration des services est un sujet complexe. Pour certains, il est avant tout question de réorganisation structurelle ou d'amélioration des processus de gestion, tandis que pour d'autres, l'intégration des services est synonyme d'une meilleure coopération entre professionnels de secteurs différents. Enfin, elle est souvent assimilée au regroupement de différents budgets ou à la création de fonds intégrés. À l'ESN, nous définissons l'intégration des services comme « l'ensemble des activités mises en œuvre dans le but d'obtenir une coordination plus efficace entre

les services et d'améliorer les résultats pour les usagers de ces services ».

La première session était consacrée au contexte européen en matière d'intégration des services, rassemblant Bob Butcher du Département de la Santé du Royaume-Uni (Department of Health), Ray James (président de l'ADASS) et Loukianos Gatzoulis (DG Santé et sécurité alimentaire, Commission européenne).

Lors du premier jour, des exemples de services intégrés ont été présentés. À Manchester, la réforme du service public se traduit sur des programmes d'aide sociale intégrée et coordonnée qui s'appuient sur des données probantes pour modifier les comportements problématiques. Le programme destiné aux familles en difficulté (Troubled Families (TF) programme) en est un bon exemple. Au bout de six mois d'intervention avec des travailleurs sociaux uniques, le projet a permis de réduire de 17 % le nombre d'enfants requérant un accompagnement social.

La région d'Andalousie (Espagne) a fourni un exemple de services intégrés s'appuyant sur les technologies de l'information et



Les vidéos de chaque session sont disponibles ici : <http://www.esn-eu.org/videos>



L'audio de chaque session sont également disponibles dans la bibliothèque de podcasts de l'ESN : [esn-eu.org/audio/](http://esn-eu.org/audio/)



« Il est très enrichissant de voir comment d'autres pays fonctionnent et de partager ses expériences aux événements de l'ESN. Cela m'aide dans mon propre travail à l'échelle locale. »

Jolanda Verbiesen,  
Municipalité de Heusden,  
Pays-Bas.



de la communication. Dans ce cas précis, le réseau d'intervention précoce pour les jeunes enfants souffrant de troubles du développement a conçu un logiciel destiné au partage des données entre les professionnels sociaux de la région. Cet outil informatique permet aux différents acteurs d'avoir accès à un dossier unique pour chaque enfant et évite que les familles aient besoin de réexpliquer leur situation à chaque fois qu'elle entrent en contact avec un nouveau service.

La ville de Tampere a présenté Kotikori, son organisme d'intégration des services. Il s'agit d'un partenariat public-privé dans le cadre duquel les autorités locales guident les usagers afin qu'ils puissent choisir le service le plus adapté à leurs besoins. D'après les résultats des évaluations réalisées par l'organisme lui-même, les usagers de ce service sont très satisfaits, car il leur permet d'avoir accès à tous les services nécessaires via une entrée unique.

L'ESN et le centre néerlandais de connaissance sur les soins de longue durée (Vilans) ont étudié les recherches dans le domaine des services intégrés et élaboré un rapport sur ce thème. La présentation du résumé analytique de ce travail a été l'un des moments forts de la deuxième journée du séminaire. À cette occasion, les membres ont pu apporter des commentaires et suggérer des recommandations de politiques et de pratiques. La participation des membres a été particulièrement bénéfique à quelques semaines de la publication du rapport début 2016.

S'informer

# Recherche et faits probants

## Les pratiques fondées sur des faits probants pour les services sociaux publics

« La force de cet échange de connaissances résidait dans le fait de rassembler des professionnels et des chercheurs de différents pays et de différentes cultures. »

Graham Owen,  
Association des directeurs  
de services sociaux de  
Suède

L'ESN a organisé un forum dédié aux pratiques fondées sur des faits probants (evidence-based practice) au sein des services sociaux publics, qui s'est déroulé dans les locaux de l'agence d'innovation britannique Nesta à Londres le 9 octobre dernier. Cet événement s'est inscrit dans la continuité du travail de l'ESN sur les politiques et les pratiques fondées sur des données probantes débuté en 2014, alors que plusieurs chercheurs ont été invités à parler de la présence de ce phénomène au sein des services sociaux de plusieurs pays européens choisis.

Le concept de pratiques fondées sur des faits probants s'est répandu dans la gestion des services sociaux, en mettant l'accent sur la rentabilité. En raison du contexte économique difficile et du vieillissement de la population, ces pratiques nécessitent de prendre en compte les données clés et les principaux indicateurs de résultats.

Tout au long de l'année 2015, l'ESN a collaboré avec Ann Buchanan, chercheuse à l'Université d'Oxford, afin de réaliser une analyse détaillée de bases de données internationales dans le domaine du travail social. Cette étude doit déterminer l'utilité de ces bases de données pour les professionnels des services sociaux dans le processus de développement des services. Ce travail nous a permis d'élaborer un guide pour la planification et l'évaluation des services sociaux, dont une première version a été présentée au forum de l'ESN.

Au cours de la réunion, les discussions ont révélé des difficultés concernant la définition des concepts de « qualité » et d'« efficacité » au sein des services sociaux publics. Les participants ont analysé l'éventail de données nécessaires à l'élaboration de services sociaux fondés sur des faits probants. Ils ont distingué des types de données particulièrement pertinentes, permettant par exemple l'identification des facteurs de risques et de protection ou facilitant la compréhension du problème et de l'importance du processus d'évaluation. La formation et le développement

du personnel ont également été abordés, dans une optique centrée sur l'analyse des données et l'évaluation dans le travail social.

Le récent rapport de l'ESN « Les services sociaux fondés sur des faits probants : guide pour la planification et l'évaluation des services sociaux » est disponible dans la bibliothèque de publications de l'ESN (<http://www.esn-eu.org/publications>). Cet événement a été retransmis en streaming en direct pour les membres n'ayant pas pu être présents.



Les vidéos de chaque session sont disponibles dans le site de l'ESN : <http://www.esn-eu.org/videos>



L'enregistrement audio du forum (divisé par session) est disponible dans notre bibliothèque de podcasts [esn-eu.org/audio/](http://esn-eu.org/audio/)



« Il était important de comprendre l'importance des pratiques fondées sur des faits probants en travaillant en groupe. Je pense que cela augmente les chances que les participants aient recours au guide et mettent les idées qu'il contient en pratique. »

Kristen Thorsteinsdóttir  
Municipalités de Sandgerði, Garður et Vogar, Islande.



# Partager des pratiques et promouvoir des services de qualité



Kristien Soenen  
Centre public  
d'action sociale de  
Bruges  
Belgique

« En assistant à la troisième réunion du groupe de travail sur le handicap, j'ai acquis des connaissances essentielles sur le rôle des services sociaux publics dans la promotion de l'emploi des personnes handicapées. J'ai trouvé particulièrement intéressante la présentation du comté de Gloucestershire sur son approche axée sur la demande. »



Partager

# Groupes de travail de l'ESN : soin liés au vieillissement handicap

En 2015, deux groupes ont travaillé de manière parallèle: l'un sur les soins liés au vieillissement, et l'autre sur les services destinés aux personnes handicapées. Chacun de ces groupes s'est réuni à deux occasions. Pour les deux groupes, la première réunion était consacrée à l'intégration des services, faisant écho au thème du séminaire annuel (voir page 09). La deuxième réunion du groupe de travail sur les soins liés au vieillissement portait sur le vieillissement actif, tandis que celle du groupe travaillant sur le handicap examinait la question de l'inclusion active.

## Le vieillissement actif

Les 7 et 8 septembre derniers, à Séville, en Espagne, les membres du groupe de travail sur les soins liés au vieillissement ont abordé le thème du vieillissement actif. D'après la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, le vieillissement actif permet aux personnes âgées de réaliser leur potentiel de bien-être physique, social et mental tout au long de la vie.

C'est sous les auspices de l'un de nos membres, le Gouvernement régional d'Andalousie et son département pour les affaires sociales et la santé, que s'est déroulée la réunion. En Andalousie, les centres d'accueil de jour pour personnes âgées ont été transformés en « centres de participation active ». Leurs activités reposent sur trois axes: encourager des modes de vie sains, assurer la sécurité et soutenir la participation active de plus de 600 000 personnes âgées résidant dans la région

Les participants ont pu visiter l'un de ces centres et découvrir les activités sociales, culturelles, récréatives et sportives qui y sont proposées, son programme de promotion de la santé, ses ateliers d'auto-assistance et ses services de conseil et de représentation.

À l'issue de la réunion, une conclusion s'est imposée : inclure les personnes âgées, les rendre acteurs et actrices d'un quotidien plus actif et qui retrouve du sens est essentiel au développement d'un potentiel jusqu'ici inexploité.

## Inclusion active pour les personnes handicapées

Le 19 novembre dernier, le groupe de travail de l'ESN sur le handicap s'est réuni à Vilnius (Lituanie) autour du thème de l'inclusion active des personnes handicapées.

D'après la définition de la Commission Européenne, l'inclusion active repose sur des aides au revenu adaptées, des marchés du travail inclusifs et un accès à des services de qualité. Les exemples de politiques et de pratiques des pays participants ont montré une grande diversité d'approches qui mettent l'accent sur les aptitudes des personnes handicapées plutôt que leurs limitations, en vue de leur intégration sur le marché du travail ouvert - et non protégé.



Revivez la réunion de Séville en vidéo : <http://www.esn-eu.org/videosSeville>  
[esn-eu.org/videos/43](http://www.esn-eu.org/videos/43)



Retrouvez plus d'informations sur la page consacrée au projet de l'ESN: <http://www.esn-eu.org/ageing-and-care>

« Je suis ravie d'avoir participé à ce groupe de travail. Grâce à cette réunion, j'ai pu découvrir de nouvelles politiques et pratiques sociales relatives au vieillissement actif à l'échelle locale. »

Pilar Martínez Sánchez  
Département pour l'emploi et l'action sociale, Galice, Espagne.



Retrouvez plus d'informations sur la page du projet de l'ESN : <http://www.esn-eu.org/disability/index.html>

D'après la définition de la Commission Européenne, l'inclusion active repose sur des aides au revenu adaptées, des marchés du travail inclusifs et un accès à des services de qualité. Les exemples de politiques et de pratiques des pays participants ont montré une grande diversité d'approches qui mettent l'accent sur les aptitudes des personnes handicapées plutôt que leurs limitations, en vue de leur intégration sur le marché du travail ouvert - et non protégé.

Aux Pays-Bas, Divosa, l'Association nationale des directeurs de services sociaux, collabore avec le réseau Locus pour créer des partenariats nationaux et locaux qui partent des besoins des employeurs, adoptant ainsi une approche axée sur la demande, et non seulement l'offre. À Vienne, le programme « Jobwärts » soutient la transition entre environnement protégé et marché du travail ouvert. Dans le comté de Gloucestershire en Angleterre, une co-production de stratégies pour l'emploi a contribué à faire passer le taux d'emploi des personnes atteintes de handicap mental au-dessus de la moyenne nationale.

En définitive, l'accès à l'emploi est primordial pour encourager l'autonomie au quotidien, défendre la dignité et permettre aux personnes handicapées d'exercer

choix et autonomie. L'emploi est également un rempart efficace contre la pauvreté et favorise l'inclusion au sein de la communauté. Les services sociaux publics sont donc des intermédiaires clés entre employeurs et employés.



Partager

# Atelier sur l'éducation l'emploi et les services sociaux à la jeunesse

L'atelier de l'ESN sur l'éducation, l'emploi et les services sociaux chez les jeunes adultes vulnérables a rassemblé 30 participants venus de 15 pays différents. La réunion s'est déroulée à La Haye les 4 et 5 juin 2015.

L'atelier était consacré aux jeunes adultes vulnérables âgés de 18 à 25 ans, souffrant de troubles mentaux, jeunes adultes quittant les services de prise en charge sociale ou jeunes migrants. Les participants ont analysé la situation en matière d'éducation, de formation et d'emploi dans les pays membres de l'UE.

L'atelier s'est ouvert sur une étude des politiques européennes destinées aux jeunes et les participants ont

souligné l'importance des partenariats à l'échelle locale en matière d'enseignement secondaire, d'apprentissage et d'enseignement professionnel. Pedro Cunha, du Ministère de l'éducation du Portugal, a expliqué comment garantir au mieux l'impact positif de l'éducation sur les résultats auprès des jeunes adultes vulnérables.

Les périodes de transition, entre l'école et l'emploi par exemple, ont été reconnues comme des périodes charnières dans la vie des jeunes. Ulrike Storost, de la Commission européenne (Direction générale pour l'emploi, les affaires sociales et l'inclusion sociale), a présenté un projet pilote d'entreprenariat aux résultats concluants et basé en Galice. Martin Lebègue, du

Pas-de-Calais, a présenté la mise en œuvre de la « Garantie Jeunes » dans son département. Il a également souligné l'importance des aides en matière de logement et d'autonomie financière pour les jeunes après leur sortie des services de prise en charge sociale.

Au cours de ces discussions, les participants ont insisté sur l'importance d'adopter une approche intégrant à la fois éducation, emploi et services sociaux.

« Il s'agit certainement du meilleur atelier de l'ESN auquel j'ai assisté. J'ai pu bénéficier d'exemples concrets de services à la jeunesse à mettre en pratique à Bihor et ce, afin d'améliorer notre offre de "Garantie jeunesse". »

Adina Patroc  
Agence d'inspection sociale du comté de Bihor, Roumanie.



# Influencer L'élaboration des politiques au niveau européen et national



Marianne Thyssen  
Commissaire  
européenne pour  
l'emploi et les  
affaires sociales

« Les services sociaux constituent une forme d'investissement cruciale dans les populations européennes et leur croissance. Fournir des services sociaux intégrés est essentiel pour apporter une aide efficace aux personnes qui en ont le plus besoin. »



# Groupe de référence sur le Semestre européen

Dans le cadre du Semestre européen, processus annuel de coordination des politiques économiques entre les États membres et la Commission européenne, l'ESN a mis en place un Groupe de référence afin d'accroître la visibilité des problèmes et enjeux sociaux que rencontrent les services sociaux publics. En 2015, le Groupe de référence a rassemblé des directeurs et des professionnels des services sociaux publics issus de 23 organisations membres de l'ESN dans 22 pays européens.

« La réunion de groupe du Semestre européen a été à la fois utile et instructive. De manière générale, les Recommandations spécifiques par pays de la Commission européenne semblent déconnectées des réalités auxquelles les membres du Groupe dans leurs pays respectifs. »

Terry Madden consultant indépendant en travail social, Irlande

## Regarder vers l'avenir : que peut apporter le Semestre européen aux services sociaux publics locaux ?

En novembre 2015, nous avons publié le rapport *Regarder vers l'avenir : les priorités des services sociaux publics locaux pour le Semestre européen 2016* (Looking ahead: Local public social services priorities for the European Semester 2016) qui présente les observations des services sociaux publics locaux sur le Semestre européen de 2015 et identifie les priorités en matière de politiques sociales publiques pour 2016.

Le rapport repose sur une analyse des Programmes nationaux de réforme et des Recommandations spécifiques par pays de la Commission européenne pour l'année 2015 réalisée par les membres du Groupe ESN.

À partir de réponses à un questionnaire et de discussions menées lors de la réunion annuelle du Groupe en septembre, ce document a été élaboré avec la participation de la Commission européenne et de l'Observatoire Social Européen (OSE). OSE a collaboré avec l'ESN pour analyser les observations de ses membres et rédiger le rapport final.

El informe también incluye L'ESN a demandé à chacun des membres du Groupe de désigner une recommandation qui devrait, selon eux, être adressée à leur gouvernement par la Commission européenne dans le cadre du Semestre européen 2016. Le rapport contient une analyse comparative des 22 pays, ainsi que 22 profils individuels. Une série de recommandations accompagne chaque profil.

## Les thèmes clés pour les services sociaux publics locaux

Parmi les thèmes relevés figurent: la consolidation fiscale et son impact sur le financement et la mise en place des services sociaux ; la coordination des politiques sociales aux niveaux national, régional et local ; les stratégies d'inclusion sociale globales et intégrées ; les enjeux actuels autour de l'exclusion en matière de logement, des services à l'enfance, des soins de longue durée et du développement des services communautaires.

## Pour une approche plus globale de l'inclusion sociale

Le rapport soulève des questions importantes quant à l'importance du Semestre européen, et sa

capacité à répondre aux enjeux socio-économiques nationaux. Si les observations relatives aux marchés du travail prédominaient dans les Recommandations de 2015, les participants se sont prononcés en faveur d'un concept de « développement durable social », et de stratégies d'inclusion sociale multidimensionnelles qui visent à une amélioration globale de la qualité de vie - par l'emploi, mais aussi le soutien à l'autonomie des personnes âgées et/ou handicapées ou de meilleurs services à l'enfance.

### Regarder vers l'avenir

Le rapport a été publié lors du lancement du Semestre européen pour 2016, marqué par la sortie de l'Examen annuel de la croissance 2016. Publié par la Commission européenne, il identifie les priorités retenues pour l'année à venir. Sans surprise, ce document associe la dimension sociale principalement au thème de l'emploi, mais il rappelle également les notions d'investissement social, et de performance économique et sociale des systèmes de sécurité sociale. Ces thèmes seront abordés en 2016 par les membres du Groupe.



# Entrer en contact avec des décideurs de toute l'Europe



Ella Kardemark  
Présidente du  
Conseil social de  
Halmstad  
Suède

« La Conférence européenne des services sociaux est une source d'inspiration pour le travail quotidien de la ville de Halmstad. Elle est également l'occasion d'échanger et d'acquérir de nouvelles connaissances dans le domaine des services sociaux. En tant que femme politique, je soutiens notre participation à cette conférence, qui apporte de la valeur ajoutée à notre travail d'analyse du monde extérieur et de son impact sur la ville. »



Travailler en réseau

Lisbonne 2015

23ème Conférence  
annuelle

« Nous avons besoin de nouveaux partenariats, de nouveaux réseaux et de services sociaux plus performants pour améliorer la qualité de vie des usagers et de construire une Europe résolument sociale. »

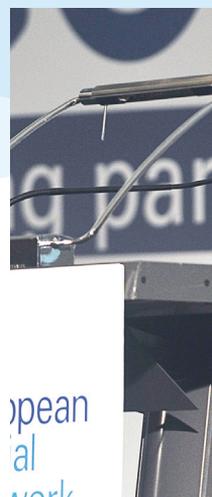
Corinne Cahen  
Ministre de la famille  
et de l'intégration du  
Luxembourg.

### Des partenariats pour une vie meilleure

Organisée en collaboration avec le gouvernement portugais, notre 23ème Conférence européenne des services sociaux s'est tenue à Lisbonne du 6 au 8 juillet 2015. Avec plus de 400 participants venus de 32 pays d'Europe et d'ailleurs, l'événement phare de l'ESN a rassemblé des directeurs de services sociaux, des responsables politiques, des professionnels, des usagers des services, des universitaires et des représentants du secteur privé afin de discuter de la diversité des partenariats et de leur impact sur les résultats pour les usagers des services et la société au sens large.

À l'issue de trois jours de discussions intenses, rythmés par quatre séances plénières et vingt-quatre ateliers, la nécessité de mener un travail commun entre les différents services et secteurs s'est imposée comme un enjeu majeur pour améliorer la qualité de vie des communautés.

Pour améliorer la qualité de vie des citoyens, trois facteurs clés peuvent sous-tendre l'élaboration de partenariats : la dimension locale, l'approche tout au long de la vie et l'appui de la technologie.





### Des partenariats locaux

Différents acteurs et services à travers l'Europe ont décidé de faire face aux nouveaux enjeux amenés par la crise économique et le manque de financements en mettant en place des partenariats locaux efficaces entre les professionnels et les secteurs, qui reposent sur une bonne compréhension des changements démographiques et sur une coordination des services et des actions à l'échelle des villes.

Plusieurs exemples édifiants de pratiques appliquées au sein d'organismes européens (dont certains membres de l'ESN tels que l'Association allemande d'aide sociale publique et privée, l'Association flamande des directeurs de services sociaux ou encore le CELSIS, Centre d'excellence pour les enfants pris en charge par les services sociaux, en Écosse) sont venus illustrer les récentes évolutions en matière de construction de partenariats en Europe.

### Une approche tout au long de la vie

L'intervention précoce et la prévention doivent guider les services publics à tous les âges de la vie, de la petite enfance à l'âge avancé, et donner aux usagers des services les moyens de surmonter les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés au cours de leur vie.

Les participants ont pu entendre les présentations de Paola Milani de l'Université de Padoue, de l'Australienne Sarah Johnson, de la Caisse nationale d'assurance handicap, de Wolfgang Müller de l'Agence fédérale allemande pour l'emploi, et de Mirella Minkman de l'institut Vilans - le Centre néerlandais de connaissance sur les soins à long terme.



Travailler en réseau

Lisbonne 2015

23ème Conférence  
annuelle

### Intégrer la technologie dans les services sociaux

Les avantages de la technologie ont été reconnus à différents niveaux politiques, et notamment par le travail de la Commission européenne sur le marché unique numérique et son impact sur les services sociaux. Jasmin Battista, de la Direction Générale pour la communication et la technologie, a insisté sur la contribution des TIC et de l'innovation sociale au développement de services sociaux tournés vers la communauté.

Au niveau local, les outils numériques peuvent permettre aux responsables politiques et aux professionnels des services sociaux de répondre aux besoins complexes de chaque groupe social. Un grand nombre d'exemples de technologies numériques appliquées au sein de services sociaux ont été présentés, développés par Esri, Diona, IBM ou encore par l'Institute for Digital Government de l'entreprise SAP.

### Messages pour l'avenir

À l'occasion d'une dernière table ronde, des représentants de la Commission européenne, de gouvernements nationaux et régionaux, ainsi que d'associations nationales de directeurs de services sociaux, ont énoncé les messages devant guider les services sociaux de demain :

- Une approche intégrée est nécessaire au niveau européen pour garantir l'inclusion sociale, qui doit être au cœur des préoccupations politiques.
- Selon le Comité de la protection sociale, l'échange de pratiques doit être complète par un suivi attentif de leur efficacité pour garantir leur performance.
- Les gouvernements nationaux et régionaux ont la responsabilité de développer un cadre stratégique d'accès aux services pour tous les citoyens, par le biais de collaborations entre tous les acteurs.
- Les services doivent se recentrer sur les personnes et les communautés locales, et encourager les acteurs sociaux et économiques à travailler ensemble à l'échelle locale.



La vidéo de la 23ème Conférence européenne des services sociaux est désormais disponible sur le site de l'ESN : [esn-eu.org/videos/49/index.html](http://esn-eu.org/videos/49/index.html)





« Je suis très heureux de voir les Pays-Bas accueillir la prochaine conférence annuelle, en collaboration avec la présidence néerlandaise du Conseil de l'Union européenne. Si elle est aussi réussie que la conférence de Lisbonne, elle sera assurément un événement incontournable auquel j'espère vous voir nombreux ! »

Jetta Klijnsma  
Secrétaire d'État,  
Ministère des Affaires  
sociales, Pays-Bas



# Notre fonctionnement

## Aller chercher des compétences et des connaissances dans toute l'Europe



Christian Fillet  
Président de l'ESN  
et Directeur des  
services sociaux  
de la Ville de  
Bruges  
Belgique

« Directeur de services dans une grande ville et membre de l'Association flamande des directeurs de services sociaux, je suis conscient des enjeux auxquels les services publics sont confrontés aujourd'hui, alors qu'une demande croissante s'accompagne de financements restreints. L'ESN permet à des confrères qui travaillent à tous niveaux de gouvernance de se rencontrer et de partager nos expériences et nos compétences, pour offrir de bons services, tournés vers les personnes et partout en Europe. Telle est notre mission. »



Notre fonctionnement

# Gouvernance et direction

Chers collègues,

C'est un immense honneur d'avoir été élu président de l'ESN et de devenir ainsi la deuxième personne à occuper ce poste, suite au départ en retraite de Lars-Göran Jansson. J'ai eu le plaisir de travailler avec lui en tant que trésorier, puis en tant que vice-président, et sais qu'il a contribué de manière unique au développement du réseau depuis ses débuts.

Aujourd'hui, cette évolution est palpable au sein du Réseau Social Européen : notre cercle de membres s'est élargi, ainsi que le nombre et la qualité de nos actions. Ce changement se reflète dans notre direction qui repose sur un juste équilibre entre compétences, engagement et expérience.

Au moment où nous nous tournons vers l'avenir, j'aimerais que le conseil et l'ensemble des membres prennent le temps de considérer les enjeux et les défis qui nous attendent, afin de s'assurer que la direction et l'organisation de l'ESN soient en bonne position pour construire un avenir toujours plus prospère et durable.

Je souhaite la bienvenue aux nouveaux membres du comité de gestion, Carlos Santos Guerrero, qui nous vient de Galice, et Harri Jokiranta, de Finlande, ainsi qu'aux nouveaux représentants du conseil.

En ce début d'année 2016, nous sommes conscients de la situation des migrants et, nous, membre d'un réseau profondément social, nous mettons en commun nos expériences dans l'espoir d'améliorer le sort des personnes prises au piège de cette crise humanitaire.

Je vous présente tous mes vœux pour cette nouvelle année,



Christian Fillet  
Président de l'ESN

Conçu et créé par mosaiccreates.co.uk

Texte agencé et adapté par : Susan Clandillon

Photos sélectionnées par : Anita Alfonsi

Photos réalisées par : Mindaugas Žiukas, James White, Paul Domanski,  
Csaba Varga, Alberto Dotta, Anita Alfonsi et Susan Clandillon



European Social Network  
Victoria House  
125 Queens Road  
Brighton BN1 3WB  
United Kingdom  
Tel +44 (0) 1273 739 039  
Fax +44 (0) 1273 739 239  
Email [info@esn-eu.org](mailto:info@esn-eu.org)  
[www.esn-eu.org](http://www.esn-eu.org)