



# Développer les services de proximité

Résumé du rapport

Un rapport d'ESN qui défend les services de proximité, ébauche les premières étapes de la désinstitutionalisation

et identifie les éléments clés pour

des services de proximité de qualité.



Indépendance et dignité







La transition d'un modèle institutionel des services vers un modèle de proximité est souhaitable et réalisable, malgré les difficultés qu'elle pose, si nous jouons tous notre rôle dans ce processus. Les chercheurs, les institutions de l'Union européenne et les États membres peuvent contribuer à la réussite de cet important changement de modèle de prestation de services. ESN adhère à une vision de l'Europe où chacun a la possibilité de vivre une vie aussi normale que possible aux côtés des autres.



### Introduction

# Développer les services de proximité

La plupart des gens prennent pour acquis le fait de vivre au sein de la société. Et pourtant, en Europe ce n'est pas le cas pour plus de 1,2 millions de personnes handicapées, 300.000 personnes souffrant de problèmes de santé mentale et quelque 150.000 enfants vivant en institutions de long séjour¹. La persistance du modèle institutionnel est un des principaux défis auxquels le modèle social européen est confronté.

Le Réseau social européen (ESN) réunit les intervenants clés de la conception et de l'offre de services publics locaux d'aide sociale à travers l'Europe pour qu'ils partagent leurs connaissances et mettent leurs expériences et expertise au service de la création d'une politique et pratique sociales efficaces. ESN représente les municipalités, les départements et les régions qui planifient, concoivent, financent et offrent des services sociaux, que ce soit en institution ou «hors les murs.»

Au bout de plusieurs années de travail avec les chefs de service et les experts de son groupe politique et pratique et son haut comité consultatif, ESN publie le rapport intitulé "Developing Community Care" (Développer les services de proximité), qui expose les arguments plaidant en faveur de la désinstitutionalisation, les premières étapes de la transformation des services et les éléments essentiels pour des services de proximité de qualité.

ESN offre également un soutien stratégique aux décideurs et chefs de services de la République tchèque, de Hongrie, Pologne et Slovaguie dans le cadre d'un programme de formation couvrant la période 2011-12. Au niveau de l'UE. ESN est par ailleurs membre du groupe d'experts européens sur la transition aux services de proximité, qui vise à sensibiliser les responsables de l'élaboration des politiques communautaires et des programmes de financement.

¹ Conférence européenne des services sociaux, 6-8 juillet 2011 Varsovie, Présentation de Jan Pfeiffer, président de la séance plénière 'Towards Community Care' disponible sur: https://esn-conference. org/sites/default/files/ Jan% 20Pfeiffer.pdf



# Faire le cas pour des services de proximité

Il y a de solides arguments plaidant plus favorablement pour les services de proximité que pour les services en institution, du point de vue des usagers de services, des droits de l'homme, des valeurs du travail social et du rapport coût/avantages.

Les témoignages d'anciens résidents confirment que même si les institutions assurent la sécurité physique, le gîte et le couvert, elles ne peuvent offrir la sensation de bien-être qui découle du sentiment d'appartenance à la société, d'être aimé et apprécié par des amis et des parents. Comme un ancien résident l'a formulé : «même un morceau de pain a meilleur goût quand on est chez soi.»

Les droits et principes internationaux des droits de l'homme aussi favorisent clairement les services de proximité. Le respect pour la dignité intrinsèque, l'autonomie individuelle et la liberté de faire ses propres choix sont des droits bien reconnus, qui ne devraient être niés à quiconque sur la base du handicap, de l'âge ou d'un état de santé mentale.

Le travail social se fonde sur le respect de la valeur et de la dignité propre des personnes. Les services en établissements leur enlèvent trop souvent cette dignité, créent une forte hiérarchie et obligent les résidents à suivre une série d'habitudes, que cela convienne ou non à leurs besoins. Il est clair que les principes du travail social privilégient les services de proximité, ceux-ci sont plus aptes à favoriser l'autonomie et la participation des utilisateurs, en établissant des rapports avec chaque personne en tant au'individu avec ses besoins. préférences et atouts.

Chez les décideurs et les prestataires de services. l'argument économique a été mitigé par la perception que seuls les grands établissements sont capables de produire les économies d'échelle nécessaires pour que les services soient abordables. Les données disponibles indiquent que les services de proximité ne sont pas nécessairement plus chers que les services en établissement. En fait, ils ont un meilleur rapport coût/avantage si l'on tient compte de la meilleure qualité de vie dont jouissent les personnes.

La transition d'un modèle de services institutionel à un modèle de proximité devrait avoir comme objectif l'amélioration de la qualité de vie des usagers de service.

Respect et autonomie



## Premiers pas vers des services de proximité

La transition vers des services de proximité ne peut être fructueuse que si elle s'appuie sur une vision partagée claire, que les résidents ont contribué à définir et qui est encouragée par les autorités politiques et professionnelles locales.

Créer une vision pour la désinstitutionalisation signifie se faire une image mentale d'une société où les gens ne vivent plus en établissements, mais bénéficient de services à domicile ou dans un environnement de type familial. Cette vision peut être une puissante source d'inspiration et devrait soutenir les décisions opérationnelles nécessaires.

Il faut un leadership local pour parvenir à ce que l'on se concentre sur les personnes plutôt que sur les structures. Ce changement nécessitera un financement supplémentaire pour couvrir les coûts transitoires du maintien d'établissements. tout en investissant dans la formation du personnel et dans de nouveaux services, comme une plaque tournante pour les interventions de proximité. La transition à des services de proximité implique une planification détaillée et une gestion prudente.

La désinstitutionalisation ne peut réussir sans la participation des usagers, de leurs familles, du personnel soignant et de la communauté dans laquelle ils doivent vivre. Le rapport européen ad hoc renferme un principe de base commun pour la transition des services en institution à des services de proximité:

«Les usagers (et leurs familles) doivent être des partenaires à part entière du processus de transition. Ils doivent être activement associés et consultés dans la conception, la fourniture et l'évaluation des services »

La famille des résidents joue un rôle clé dans le succès ou l'échec des projets de désinstitutionalisation. Le personnel doit également être associé d'emblée et avoir des possibilités de se former (à nouveau) pour travailler dans les services de proximité. Le succès repose aussi sur le soutien de l'environnement où les anciens résidents sont susceptibles de vivre. Une société ouverte et bienveillante, composée de voisins, d'entreprises et de groupes de la société civile, peut grandement améliorer l'indépendance et l'inclusion sociale des anciens résidents

Il faut un leadership local pour parvenir à ce que l'on se concentre sur les personnes plutôt que sur les structures.



### Clés du succès



Plusieurs éléments indispensables doivent être en place pour garantir la fourniture efficace et coordonnée des services de proximité.

#### **Planification**

L'évaluation et la planification stratégiques des besoins est un processus qui identifie les besoins sociaux et sanitaires actuels et futurs de la population locale, en s'appuyant sur des données socio-économiques et des informations qualitatives. Dans les modèles institutionnels, la planification stratégique peut ne pas s'étendre au-delà des questions de capacité et de budget. Dans un modèle de proximité, il peut y avoir une évaluation plus fondamentale, pour déterminer si les services répondent aux besoins et aux préférences des citoyens.

#### Information

Des informations et conseils sont essentiels pour tous ceux qui peuvent avoir besoin de services et de soutien. A première vue, il peut sembler plus facile à une institution de se faire connaître: il y a des éléments constants tels que la capacité, les niveaux de dotation en personnel, le lieu et le choix des traitements. En outre, le bâtiment est souvent un point de repère local, facile à trouver en cas de besoin. Par contre,

les services de proximité ont tendance à être plus dispersés et moins bien ancrés dans la conscience collective. Ils doivent encore apprendre à donner d'eux-mêmes une image de confiance, de sécurité et d'engagement à améliorer la qualité de vie des usagers.

#### Évaluation

L'évaluation des besoins individuels fait généralement intervenir un spécialiste (ou une équipe pluridisciplinaire), qui travaille avec l'usager (et sa famille) afin d'identifier ses besoins et la manière d'v répondre le mieux possible, ce qui débouche sur l'élaboration d'un plan personnel. En établissements, le personnel évalue les besoins d'une personne dans le cadre des services offerts par l'établissements. Dans les bons services de proximité, cela signifie une évaluation complète des besoins de la personne et de ses circonstances de vie et conduit à la prestation de services divers.

#### Capacité de service

On parle de capacité de service quand il s'agit de savoir si l'offre est suffisante pour répondre à la demande. L'existence de listes d'attente et de fossé entre région urbaine/rurale en termes de couverture du service peut être le signe d'un échec de la planification stratégique ou d'un financement insuffisant. La capacité et la disponibilité des services devraient être évaluées régulièrement par les autorités locales, autres pouvoirs publiques et organismes subventionnaies des services sur la base d'une évaluation et d'une planification stratégiques des besoins.

#### Choix

Dans les services de proximité, le choix est un vaste concept. Il n'est pas seulement question d'un choix entre différents prestataires d'un même service ou entre différents services, mais aussi de la manière de vivre d'une personne, alors que dans une institution, on envisage le choix comme diverses possibilités de services spéciaux à l'intérieur des murs. L'idée que les institutions offrent plus de choix a été écartée dans le rapport européen de 2009, qui souligne que les institutions ont tendance à traiter tous les résidents de la même manière. en limitant les choix individuels en faveur de la routine

#### Qualité de vie

La transition des services en institution aux services de proximité devrait avoir comme objectif l'amélioration de la qualité de vie des usagers, c'est à dire leur bien-être total, y compris dans les aspects émotionnels, sociaux, physiques de la vie de l'individu. Par contre,



dans une institution, la qualité est souvent comprise comme le respect des paramètres fixés par le régulateur, par exemple la proportion de personnel par résident ou la taille d'une pièce par personne. Les services de proximité se concentrent eux sur l'individu avec ses besoins et ses désirs et sont plus facilement adaptables aux souhaits et préférences des utilisateurs. Les services de proximité sont donc plus susceptibles de considérer une personne dans sa globalité, avec des besoins émotionnels, sociaux et physiques.

#### Inclusion sociale

Être pris en charge dans une institution signifie d'être loin de chez soi, souvent dans une autre ville ou région et d'avoir peu de contacts avec le monde extérieur. y compris avec la famille et les amis. Cela isole les gens et les étiquette. La prise en charge de proximité vise à maintenir les gens dans leur lieu de vie local ou dans un environnement de type familial le plus longtemps possible, en leur donnant les meilleures chances d'une inclusion sociale totale. Afin d'v parvenir, les services de proximité doivent être coordonnés et reliés entre eux pour répondre à la fois aux besoins simples et complexes.

<sup>2</sup> Le rapport du groupe d'experts ad hoc sur la transition de services en institution aux services de proximité a été rédigé par un groupe d'experts indépendants convoqués par le Commissaire Vladimir Spidla en février 2009 pour aborder la question de la réforme des services en insitution dans leur complexité: http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docld=:9928/alnald=en

Une communauté ouverte et bienveillante, composée de voisins, d'entreprises et de groupes de la société civile, peut grandement améliorer l'indépendance et l'inclusion sociale des anciens résidents.



ESN tient à remercier les membres du groupe politique & pratique et le haut comité consultatif pour le développement des services de proximité.

Pour lire le rapport complet en englais, veuillez suivre le lien : <a href="https://www.esn-eu.org/publications-and-statements">www.esn-eu.org/publications-and-statements</a>

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

