



European
Social
Network

20 Leading
YEARS Social Services

RAPPORT ANNUEL 2019

Le Réseau social
européen



The European Social Network is supported by
the European Union Programme for Employment
and Social Innovation 'EaSI' 2014-2020

esn-eu.org

20 **Leading** YEARS **Social Services**

Le Réseau social européen (ESN) est le réseau indépendant des services sociaux publics en Europe. Il rassemble les structures qui programment, financent, étudient, gèrent, réglementent et fournissent les services sociaux publics, parmi lesquels la santé, l'action sociale, l'emploi, l'éducation et le logement. Nous soutenons le déploiement de politiques sociales et de pratiques d'action sociale efficaces par l'échange et le transfert de connaissances et d'expertise.



This publication has received financial support from the European Union Programme for Employment and Social Innovation (EaSI) (2014-2020). The information contained in this publication does not necessarily reflect the official position of the European Commission.

LETTRE DU PRÉSIDENT

■ ENSEMBLE, NOUS POUVONS FAIRE BOUGER LES CHOSES

Chers membres de l'ESN, chers collègues,

L'année 2019 fut une année chargée mais passionnante pour chacun d'entre nous, et nous l'avons clôturée en beauté à Bruxelles avec la toute première édition des Récompenses européennes des services sociaux.

Quelques semaines plus tôt, le Forum sur la co-production organisé à Lisbonne s'était révélé une véritable source d'inspiration, au même titre que la 27^e Conférence européenne des services sociaux à laquelle ont pris part 580 délégués issus de 36 pays.

Par ailleurs, 2019 restera une date spéciale : ensemble, nous avons fêté les 20 ans de l'ESN, le réseau qui montre la voie aux services sociaux partout en Europe grâce à ses 140 membres répartis dans 36 pays.

Toutefois, le Brexit et les élections européennes ont souligné encore davantage la nécessité d'une Europe capable de défendre les individus les plus vulnérables au sein de nos communautés.

Le Socle européen des droits sociaux représente actuellement le support idéal pour redonner à tous confiance en l'Europe sociale de demain, une Europe dans laquelle les droits sociaux et l'égalité ne cessent de progresser. Bénéficier d'un socle social solide nous permet d'espérer en des services sociaux durables et des emplois de qualité, et de croire au renforcement des droits sociaux.

Comme vous le savez déjà, la prochaine Conférence européenne des services sociaux se tiendra à Hambourg du 8 au 10 juillet 2020. Intitulée « REPENSER. INSPIRER. OSER. La prise en charge communautaire », cette édition aura pour objectif d'inspirer par l'exemple, de faire aspirer au changement et d'oser viser de meilleurs résultats en matière de prise en charge communautaire.

Je me réjouis de vous accueillir à Hambourg. Ensemble, nous saurons faire face aux défis actuels et futurs en matière de santé et d'action sociale.

Merci de nous aider à améliorer la qualité des services sociaux en Europe.

Amicalement,



Christian Fillet | Président

20 ANS D'ESN



Vers une Europe des citoyens

Dédié à l'analyse des budgets personnels, le premier projet de l'ESN entraîne des changements dans les politiques gouvernementales britanniques. L'ESN présente ce travail à l'OCDE lors d'un congrès du gouvernement américain sur le handicap.



Gérer la diversité dans la santé publique et la protection sociale

L'ESN mène une étude sur l'égalité d'accès aux services de santé publique et de protection sociale. Prenant en compte des facteurs tels que l'origine ethnique, l'âge et le handicap, l'étude permet de créer un indice répertoriant la législation sur l'égalité des services dans les pays de l'UE.

Écouter les usagers des services sociaux



À l'occasion de l'Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, nous mettons en place une campagne rassemblant des récits d'usagers des services sociaux issus de CZ, ES, BE (pays exerçant la présidence de l'UE 2009-2010).

1999

2003

2005

2008

2009

2010

Les organisations membres de l'ESN basées à proximité des aéroports d'Heathrow, Charles de Gaulle, Schiphol et Francfort travaillent en collaboration avec les ministères de l'Intérieur et des organismes juridiques et de défense des droits humains sur la situation des enfants non accompagnés.

Promouvoir l'inclusion des enfants demandeurs d'asile non accompagnés



Inclusion active des personnes les plus éloignées du marché de l'emploi

Des recommandations tirées de notre rapport sur l'inclusion active sont reprises par la Commission européenne. Plusieurs de ces principes se retrouvent au cœur du Train de mesures sur les investissements sociaux lancé cinq ans plus tard.



Vers une prise en charge communautaire

Un séminaire sur la gestion de la transition vers une prise en charge communautaire débouche sur la formation d'un groupe de travail composé de membres de HU, PL, CZ, SK. Le groupe de travail vise à aider la région de la Mazovie à développer sa stratégie de désinstitutionalisation.



Pacte européen pour la santé mentale et le bien-être

À l'issue du mandat du groupe de travail, nous publions un rapport sur les politiques et les pratiques visant à promouvoir une approche communautaire pour la mise en place du Pacte européen pour la santé mentale et le bien-être.



Investir dans l'enfance

Les membres de l'ESN responsables du bien-être des enfants ont contribué à la Recommandation européenne « Investir dans l'enfance ». Nous lançons ensuite un projet de recherche pour aider à sa mise en place.



Des services intégrés

L'ESN analyse la coordination entre différents services (sociaux, emploi, éducation et santé). Les propositions pour une meilleure coordination sont reprises par la CE et par des autorités nationales et régionales.

140 organisations membres réparties dans 36 pays



Créé par 8 membres fondateurs il y a 20 ans, notre réseau rassemble désormais 140 organisations qui reflètent la diversité en matière de conception, de gestion, de mise en œuvre et d'évaluation des services sociaux en Europe.

2011

2013

2015

2016

2018

2019



Promouvoir la qualité

L'ESN publie le projet de recherche « Sous-traiter pour des services de qualité » en collaboration avec des organismes de financement publics, des fournisseurs de service et des organisations d'utilisateurs. Ce travail influence par la suite le Cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux.

Organisée à Séville en coopération avec le gouvernement régional d'Andalousie, la 26e Conférence européenne des services sociaux enregistre un nombre record de 610 participants issus de 39 pays.

La plus grande Conférence à ce jour



L'ESN et l'Université d'Oxford développent une proposition sur la conception et l'évaluation des services sociaux comprenant un programme de formation qui est désormais utilisé dans toute l'Europe.



Services sociaux fondés sur les données probantes

TABLE DES MATIÈRES

- 03** **LETTRE DU PRÉSIDENT**
■ Ensemble, nous pouvons faire bouger les choses
- 04** **20 ANS D'ESN**
- 06** **TABLE DES MATIÈRES**
- 08** **LES ÉVÉNEMENTS DE 2019**
■ Montrer la voie aux services sociaux en Europe
- 10** **SEMESTRE EUROPÉEN**
■ Priorité aux services sociaux
- 12** **FORUM SUR LA CO-PRODUCTION**
■ Rien sur nous, sans nous
- 14** **SOUTIEN ET PRISE EN CHARGE INTÉGRÉS**
■ Jeunes quittant l'institution
- 16** **GROUPE DE TRAVAIL ODD**
■ Bonne santé et bien-être
- 18** **GROUPE DE TRAVAIL SUR LA NUMÉRISATION**
■ L'impact de la numérisation
- 20** **APPRENTISSAGE AXÉ SUR LES VISITES**
■ Apprentissages entre pairs



- 22** **RÔLE DU FSE+**
■ Promouvoir des services sociaux de qualité
- 24** **RÉINVENTER LA PRISE EN CHARGE**
■ Améliorer la qualité
- 26** **28^E CONFÉRENCE EUROPÉENNE
DES SERVICES SOCIAUX**
■ Transformer la prise en charge communautaire
- 28** **RÉCOMPENSES EUROPÉENNES
DES SERVICES SOCIAUX**
■ Célébrer la qualité de la prise en charge
- 32** **UN RÉSEAU EN EXPANSION**
■ Rejoignez notre communauté de membres
- 33** **UN RÉSEAU EN EXPANSION**
■ Rejoignez notre communauté de partenaires
- 34** **GOUVERNANCE**
■ Gestion et financement
- 36** **LETTRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL**
■ Atteignons ensemble notre vision
- 37** **SECRETARIAT**
■ Notre équipe
- 38** **PUBLICATIONS**
- 39** **2019 EN CHIFFRES**



LES ÉVÉNEMENTS DE 2019

■ MONTRER LA VOIE AUX SERVICES SOCIAUX EN EUROPE



Bruxelles

9 AVRIL:

Débat au Parlement européen sur les services sociaux et le FSE+

27-28 JUIN:

Rencontre du Groupe de référence du Semestre européen

6 DÉCEMBRE:

Récompenses européennes des services sociaux



Paris

9-10 MAI:

Groupe de travail sur les ODD



Milan

5-7 JUIN:

27^e Conférence européenne des services sociaux



Édimbourg

26-27 SEPTEMBRE:

Groupe de travail sur le soutien intégré



Berlin

17-18 OCTOBRE:

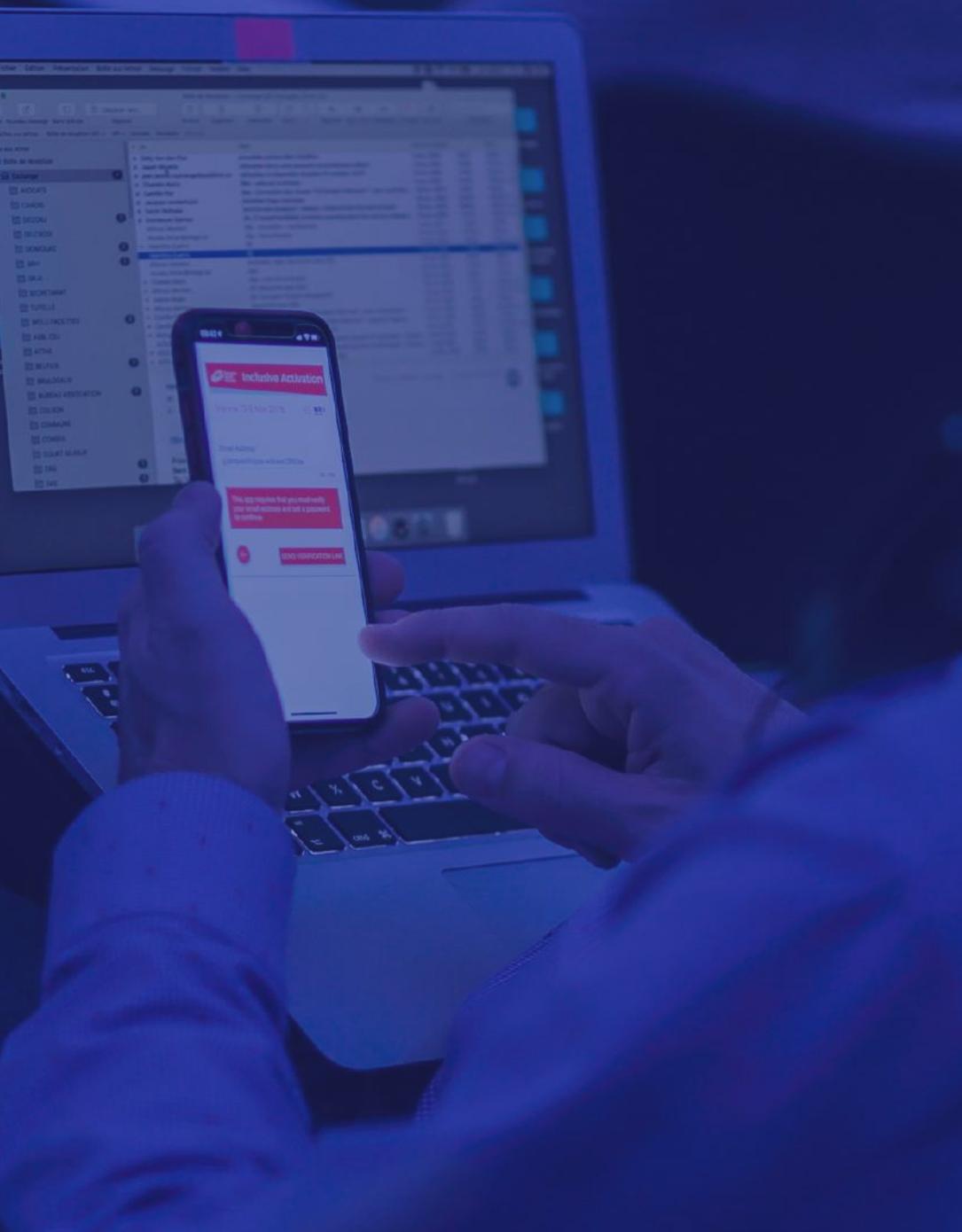
Groupe de travail sur la technologie et la numérisation



Lisbonne

14-15 NOVEMBRE:

Forum sur la co-production



SÉMINAIRES EN LIGNE

5 MARS:

Optimisation des données pour les services sociaux, en collaboration avec IBM

17 AVRIL:

Qualité des services sociaux en Italie

8 MAI:

Soins intégrés et centrés sur la personne

18 SEPTEMBRE:

La co-production

SEMESTRE EUROPÉEN

■ PRIORITÉ AUX SERVICES SOCIAUX

Notre Groupe de référence du Semestre européen se retrouve chaque année depuis 2014 afin d'évoquer les problématiques auxquelles sont confrontés les services sociaux en Europe. Il fait ensuite part de ses conclusions au Semestre européen, le cycle annuel des politiques économiques et sociales.

Le Groupe a rencontré la Commission européenne les 27 et 28 juin en vue d'analyser les grandes tendances et priorités, qui ont par la suite été publiées dans notre rapport « Social Services for Social Europe: European Semester 2020 » (« Les services sociaux pour une Europe sociale : le semestre européen 2020 »).

Rapport du Semestre Européen

En 2019, le Groupe s'est focalisé sur trois problématiques ayant un impact important sur la mise en œuvre de politiques sociales locales dans 24 pays :

- 1 | La **PAUVRETÉ** et la pertinence du système de protection sociale et des services mis en place pour y faire face
- 2 | Les problèmes croissants autour de la question des **SANS-ABRIS** et la nécessité de proposer des **LOGEMENTS** abordables
- 3 | La **QUALITÉ** des services sociaux

PRIORITÉS 2019

Le Groupe a invité la Commission européenne à donner la priorité aux aspects suivants :

- **MAIN D'ŒUVRE:** Mettre en place la reconnaissance mutuelle des qualifications à l'échelle européenne afin d'améliorer les perspectives d'emploi des travailleurs sociaux dans d'autres États membres
- **GARANTIE DE SOINS:** Proposer une garantie de soins en vue de compléter d'autres initiatives européennes, telles que la recommandation visant à investir dans la jeunesse, la garantie pour la jeunesse, les initiatives sur les soins à long terme et la stratégie européenne sur le handicap
- **QUALITÉ:** Repenser la qualité des services sociaux en s'appuyant sur une nouvelle définition qui mette l'accent non seulement sur l'accessibilité, mais également sur les résultats et sur la capacité des individus à mener une vie indépendante au sein de leur communauté



NOUER DES LIENS ENTRE LES SERVICES SOCIAUX LOCAUX ET L'EUROPE



Élaborer un rapport pour le groupe de l'ESN nous a permis d'en savoir d'avantage sur l'état des services sociaux en Croatie et de mieux comprendre la nécessité de proposer des services sociaux dans tout le pays, sans se limiter à la ville de Zagreb. Cela nous a donné des pistes pour de futures activités et pour mieux gérer les indicateurs au niveau local.

Zorana Uzelac Bosnjak, Municipalité de Zagreb, Croatie



Je pense que tous les pays européens devraient participer au Semestre européen. À l'heure où les frontières disparaissent et où la migration professionnelle augmente, nous dépendons toujours plus les uns des autres. Il est donc nécessaire de s'informer activement, de se soutenir et de s'inspirer mutuellement.

Edwin Van Steren, Association des directeurs de services sociaux (DIVOSA), Pays-Bas

FORUM SUR LA CO-PRODUCTION

■ RIEN SUR NOUS, SANS NOUS

Plus de 120 délégués se sont retrouvés à Lisbonne les 14 et 15 novembre afin de participer à notre Forum sur la co-production et de partager des exemples inspirants sur la manière dont les usagers peuvent contribuer à façonner les services sociaux. Conformément à cet esprit de co-production, l'événement a été organisé en collaboration avec différents membres de l'ESN au Portugal :

- La Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- L'Institut pour la Sécurité Sociale
- Le Conseil municipal de Lisbonne

Impliquer dès le départ

La co-production passe par l'écoute des usagers des services. À l'ESN, nous l'envisageons comme une approche permettant aux usagers et aux professionnels de travailler ensemble, sur un pied d'égalité, à tous les stades de la conception, de la mise en place et de l'évaluation des services sociaux.

« Co-production signifie impliquer les personnes dès les premières étapes de la prestation de services », affirme Tara Flood, du borough londonien de Hammersmith et Fulham. Pour cela, il faut adopter une nouvelle approche qui consiste à ne plus voir les usagers simplement comme des destinataires des services, mais également comme des experts par l'expérience capables d'améliorer les services.

Partir du sommet

Une co-production efficace nécessite l'implication des cadres supérieurs. D'après notre enquête sur la co-production, 74 % des membres de l'ESN affirment en effet que le soutien de la direction constitue un élément important. Durant le Forum, les intervenants ont par ailleurs mis en évidence les difficultés rencontrées au niveau stratégique en matière de partage du pouvoir avec les usagers des services.



- En premier lieu, les usagers peuvent être confrontés à des obstacles tels que des difficultés de communication et une absence de connaissance sur la façon dont ils peuvent apporter leur contribution
- De plus, il est important de trouver le juste équilibre entre l'expertise des professionnels et l'expérience des usagers

Afin de garantir une co-production réussie, il est indispensable que les professionnels en comprennent les avantages et prennent le temps d'établir une relation à long terme basée sur la confiance avec les usagers des services.

Des pratiques inspirantes



Le projet « Champions Board », mis en place dans le South Ayrshire (Écosse, Royaume-Uni), rassemble des jeunes ayant l'expérience de la prise en charge, des gestionnaires de services locaux et des responsables politiques. Ensemble, ils ont contribué à mettre en place de nouvelles politiques, et se sont notamment engagés à prévenir l'itinérance des jeunes quittant l'institution.



Le projet « My Life – My Plan », mis en place par la Ville de Randers (Danemark), permet aux personnes ayant une déficience intellectuelle de concevoir un plan d'action visuel qui les aide à exprimer plus facilement leurs objectifs lors des rencontres avec les travailleurs sociaux à travers l'utilisation d'images et de couleurs.

REGARDEZ LA VIDÉO DE LISBONNE SUR NOTRE LIBRAIRIE EN LIGNE

- <https://www.esn-eu.org/elibrary/>



SOUTIEN ET PRISE EN CHARGE INTÉGRÉS

■ JEUNES QUITTANT L'INSTITUTION

Les directeurs des services sociaux de 12 pays se sont réunis les 26 et 27 septembre à Édimbourg afin de voir comment améliorer la coopération entre les différentes agences et les différents organismes en vue d'assurer une transition efficace des patients quittant l'institution vers une vie d'adulte indépendant. Cette deuxième réunion du Groupe de travail de l'ESN sur le soutien et la prise en charge intégrés a été organisée en collaboration avec nos membres écossais :

- Le Centre pour l'excellence des enfants placés en Écosse (CELCIS)
- Le Service d'inspection des soins (Care Inspectorate)
- Social Work Scotland
- Le Comté du Renfrewshire

Fournir une solution plus intégrée aux personnes quittant les services de prise en charge via un soutien coordonné entre les différents secteurs (social, éducation, santé, police, emploi, logement, etc.) est important afin de :

- Répondre aux problèmes complexes auxquels sont confrontés les jeunes quittant l'institution
- S'appuyer sur l'expertise de professionnels issus de différents secteurs
- Améliorer l'efficacité des services

Messages clés du Groupe de travail

Pour garantir un passage réussi vers l'âge adulte aux patients quittant l'institution, il est nécessaire de s'appuyer sur :

- Une prise en charge fondée sur une relation personnel/usager
- Une transition progressive en fonction des besoins et non uniquement de l'âge
- La coopération entre tous les services concernés
- L'implication des jeunes aussi bien dans l'élaboration des politiques que dans l'évaluation des services





En 2020, le Groupe mettra l'accent sur le soutien intégré pour les adultes ayant des besoins complexes



La participation à la réunion m'a aidée à comprendre que nous avons besoin d'une philosophie et de principes communs ainsi que d'un échange de bonnes pratiques. Maintenant, nous explorons et travaillons sur cette question - comment utiliser toutes les connaissances acquises pour développer de meilleures pratiques dans le nouveau Centre municipal de soutien aux jeunes.

Ruta Klimkane, Municipalité de Riga, Lettonie



Le fait d'échanger avec d'autres professionnels d'Écosse ou d'ailleurs afin de préparer les présentations et les contributions nous a permis d'améliorer les pratiques, d'utiliser de la documentation pertinente et de mieux expliquer les politiques.

Kenny Mcghee, CELCIS, Écosse, Royaume-Uni

GROUPE DE TRAVAIL ODD

■ SDG3: BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Notre Groupe de travail sur l'Agenda 2030 pour le développement durable s'est réuni à Paris les 9 et 10 mai 2019. À cette occasion, le Groupe s'est focalisé sur la façon dont les services sociaux contribuent à assurer la bonne santé et le bien-être (ODD3), et a échangé sur la manière de fournir des soins de longue durée de qualité.

L'objectif du Groupe est de contribuer à faire avancer la mise en œuvre des objectifs de développement durable (ODD) mettant l'accent sur l'inclusion sociale.

OBJECTIFS DU GROUPE

- 1 Développer l'apprentissage mutuel et l'échange de pratiques dans les services sociaux publics pour la mise en place des ODD en lien avec l'inclusion sociale
- 2 Participer aux principales initiatives européennes et mondiales ayant pour but d'atteindre les ODD
- 3 Fournir une analyse sur les façons d'aider efficacement les services sociaux à devenir des acteurs clés de la mise en place des ODD concernés tels que :

- Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde (ODD1)
- Donner aux individus les moyens de mener une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges (ODD3)
- Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre (ODD10)
- Aller vers des villes et des communautés durables qui offrent des opportunités à tous (ODD11).



La prochaine réunion du Groupe de travail ODD mettra l'accent sur les stratégies permettant de rendre les villes plus sûres, plus inclusives et plus durables.



Jean-Paul Raymond, Director DASES
@SDG3

Paris [#SocialServices](#) approach to [#HealthWellbeing](#) for the inhabitants of the city: [#NuitDeLaSolidarité](#) - aims to better understand the number of [#homeless](#) people, as well as their needs.



Fiona Mitchell, Evidence and Evaluation Lead
@CELCIStweets

Implementing [#SDG3](#): We work to support [#SystemChange](#) and [#ServiceImprovement](#) in order that organisations and workforces can sustain consistently high [#QualityPractice](#) with [#ChildrenAndFamilies](#).

GROUPE DE TRAVAIL SUR LA NUMÉRISATION

■ L'IMPACT DE LA NUMÉRISATION

Soucieux de répondre à une demande sociétale croissante, nous avons lancé en 2019 un groupe de travail chargé d'analyser la façon dont la technologie favorise la numérisation des services sociaux.

Organisée à Berlin les 17 et 18 octobre, la première réunion a rassemblé 25 participants, dont des membres de l'ESN, des représentants du secteur numérique et des universitaires. Ensemble, nous avons :

- Identifié et étudié des exemples de systèmes de gestion de cas numériques
- Évoqué le contexte politique et juridique en matière de numérisation des services sociaux
- Échangé en profondeur sur les principaux obstacles en lien avec la numérisation des services sociaux

Le groupe a identifié trois problématiques principales susceptibles de limiter le développement de la numérisation :

- Les questions d'ordre politique et juridique (p.ex. protection des données)
- Le manque de connaissance et de formation
- L'absence d'intégration entre les organismes et les départements

Par la suite, des exemples de pratiques seront publiés dans notre bibliothèque de pratiques. L'objectif, à l'issue de la série de réunions du groupe de travail, est de publier un guide en ligne visant à aider les organismes publics dans la numérisation des services sociaux en se basant sur les informations rassemblées lors des rencontres.





APPRENTISSAGE AXÉ SUR LES VISITES

■ APPRENTISSAGE ENTRE PAIRS

Parmi les apprentissages entre pairs axés sur les visites effectués en 2019, nous souhaitons mettre en avant l'expérience engrangée par des représentants de Riga (Lettonie) à Malines (Belgique).

Au cours de cette visite, la délégation lettone a eu l'occasion d'en savoir plus sur un projet phare mené en Belgique. Il s'agit d'une initiative innovante partant de la base qui implique les jeunes dans le processus de conception, en leur offrant la possibilité d'influencer les décideurs politiques et de partager leur point de vue sur les méthodes adoptées afin d'obtenir de meilleurs résultats. La Ville de Riga testera cette approche en Lettonie en s'appuyant sur l'expérience engrangée et sur les conseils reçus lors de son séjour en Belgique.





Voir ce qui a été mis en place par nos collègues de Malines nous permet de ne pas chercher à « réinventer la roue », mais au contraire d'intégrer des pratiques existantes à notre nouvelle approche, et ceci dès le départ.

Nous avons appris :

- Qu'il ne s'agit pas de se concentrer uniquement sur les jeunes adultes quittant les services de prise en charge, mais également d'inclure les personnes /les réseaux sociaux leur offrant un soutien informel
- Qu'il est de la responsabilité des travailleurs sociaux d'identifier et, le cas échéant, de créer ce type de réseau de soutien
- À faire en sorte que les jeunes adultes quittant l'institution arrivent à l'âge de 24 ans sans avoir besoin d'accompagnement professionnel

Mārtiņš Moors, Directeur des Services Sociaux, Municipalité de Riga



RÔLE DU FSE+

■ PROMOUVOIR DES SERVICES SOCIAUX DE QUALITÉ

L'événement que nous avons organisé au Parlement européen le 9 avril 2019 a été l'occasion de voir comment le futur Fonds social européen plus (FSE+) pourra être utilisé afin d'investir dans des services sociaux efficaces et efficaces visant à promouvoir l'inclusion sociale des groupes les plus vulnérables tels que les enfants, les adolescents et les personnes atteintes de maladies chroniques (y compris les personnes âgées).

Cet événement animé par la députée européenne Sofia Ribeiro a également vu la participation de deux de ses homologues : les eurodéputés Brando Benifei et Verónica Lope Fontagné.

Cadre financier pluriannuel 2021-2027

Le timing était important sachant que les négociations pour le cadre financier pluriannuel 2021-2027 sont en cours, et que l'événement rassemblait des représentants du Parlement européen, de la Commission européenne et des services sociaux publics. Nos membres en ont ainsi profité pour demander des investissements dans les services sociaux en faisant valoir leur expertise en matière de gestion des fonds européens.

- Les services sociaux utilisent les financements de l'UE afin de renforcer les pratiques locales, de favoriser la coopération entre les partenaires locaux, et de tester des projets innovants
- Certains de ces projets ont été présentés lors de l'événement et ont permis d'évoquer l'expérience des services sociaux locaux à l'heure d'accéder aux fonds mis en place par l'UE et de les gérer, et d'élaborer des recommandations pour le nouveau FSE+
- Ces recommandations ont fait naître des idées sur la façon dont le FSE+ pourra être pensé afin de mieux répondre aux besoins prioritaires des services sociaux, et sur la façon d'améliorer la mise en œuvre du FSE+





MEP **@brandobenifei**
shadow rapporteur on the #ESF plus

We have worked hard in collaboration with [@SofiaHRibeiro](#) that [#ESFplus](#) delivers on the European Pillar of the [#SocialRights](#) and to support social [#inclusion](#) and the fight against [#poverty](#).



MEP **@SofiaHRibeiro** of [@EPPGroup](#)
at the [@Europarl_EN](#)

Conferences like these are crucial to listen to the social needs on the ground and bring the local services perspective to the European level

[#SocialServices](#) [#EFSPPlus](#)



@A_LMontero
at the [@Europarl_EN](#)

This has been a joint effort of all political groups leaving differences behind to support the most vulnerable in our societies.

on [#SocialServices](#) and the new [#ESFplus](#) [#EUFunding](#)



RÉINVENTER LA PRISE EN CHARGE

■ AMÉLIORER LA QUALITÉ



580
professionnels



35
pays

Notre 27^e Conférence européenne des services sociaux, organisée à Milan en coopération avec la Région Lombardie, membre de l'ESN, et avec le soutien de la Ville de Milan, a rassemblé 580 professionnels issus de 35 pays. Cette édition a fait la part belle aux modèles de prise en charge visant à améliorer la qualité de la vie des personnes susceptibles d'être prises en charge à un moment ou un autre. Il s'agissait notamment de comprendre comment les services sociaux pouvaient répondre de la meilleure des façons aux besoins des individus en terme de prise en charge. En ce sens, la capacité à aider les usagers à devenir ou à redevenir autonomes constituait un indicateur clé de l'amélioration de la qualité de vie.

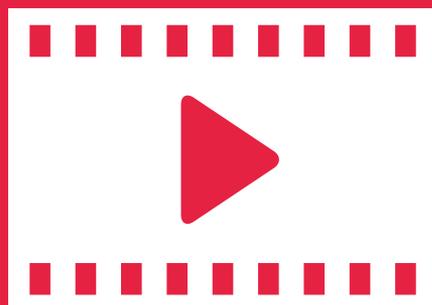
Modifier la perception de la prise en charge

Pour promouvoir l'autonomisation, les services sociaux publics ne doivent pas se contenter d'assurer la prise en charge : ils doivent également accompagner les individus pour permettre à chacun d'entre eux de mener une vie aussi autonome que possible. Cette approche remet en question la perception classique de la prise en charge. « Dans certains cas, ce modèle peut entraîner une baisse du besoin de prise en charge et donc permettre de réduire les coûts, de réduire la demande pour des services subissant déjà une pression importante, et d'assurer de meilleurs résultats pour nos concitoyens », a expliqué John Bolton, de l'Université d'Oxford Brookes.

Nous avons découvert de nouveaux standards de prise en charge basés sur une approche plus humaine et étayés par des résultats concrets chez les usagers. Ces principes constituaient la pierre angulaire de nombreuses bonnes pratiques mises en avant lors de la conférence, qu'il s'agisse du modèle Hogeweyk pour les personnes atteintes de démence aux Pays-Bas, ou encore du travail mis en place auprès de familles vulnérables à Aalter (Belgique), d'enfants et d'adolescents ayant des besoins complexes en Haute-Garonne (France), et de personnes âgées en fin de vie à Vienne (Autriche).

REGARDEZ LA VIDÉO SUR NOTRE LIBRAIRIE EN LIGNE

■ <https://www.esn-eu.org/elibrary/>



27th European Social Services Conference

Un Saut pour la Qualité

De la Qualité de Service à la Qualité de Vie

5-7 juin 2019

MILAN

Concilier coût et qualité

La conférence a permis de cerner le rôle des inspectorats en matière d'amélioration de la qualité et du suivi, et a apporté la preuve qu'il était possible d'améliorer la qualité tout en maîtrisant les dépenses. En revanche, nous avons vu que trop se focaliser sur le coût des services et pas assez sur la qualité de la prise en charge pouvait avoir un impact négatif sur la qualité de vie des individus. Les débats ont ainsi fait ressortir l'importance de trouver un juste équilibre, tout en soulignant que ce dernier était malgré tout très difficile à obtenir.

Le message clé reste que la manière de venir en aide aux individus peut grandement contribuer à améliorer leur quotidien. S'il ne faut jamais tendre vers un modèle de prestation de services uniforme, mais au contraire chercher à personnaliser la prise en charge et le soutien en fonction des besoins et des souhaits de chacun, le partage d'expérience et la prise en considération de faits probants observés dans d'autres pays sont des éléments précieux permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et des services sociaux.

28^E CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES SERVICES SOCIAUX

■ TRANSFORMER LA PRISE EN CHARGE COMMUNAUTAIRE

REPENSER. INSPIRER. OSER. LA PRISE EN CHARGE COMMUNAUTAIRE.

La 28e Conférence européenne des services sociaux sera organisée du 8 au 10 juillet par la Ville de Hambourg en coopération avec la Présidence allemande du Conseil de l'Union européenne.

Cette 28e édition de la Conférence européenne des services sociaux mettra l'accent sur la façon de repenser la prise en charge communautaire. Nous invitons ainsi les professionnels des autorités publiques, les prestataires, les organismes du secteur tertiaire, les entreprises et les organisations communautaires à se joindre à nous afin d'évoquer la manière d'aider les personnes ayant besoin de soutien pour leur permettre de mieux vivre au sein de leur communauté.

Venez échanger avec nous autour des quatre piliers de la prise en charge communautaire :

▪ **RESSOURCES HUMAINES:** Les professionnels des services sociaux jouent un rôle clé dans la prise en charge communautaire. Comment les services sociaux doivent-ils affronter les questions de formation, de maintien de poste et de bien-être du personnel ?

▪ **FINANCEMENT:** Investir dans la prise en charge communautaire peut s'avérer rentable. Faut-il repenser le financement des soins communautaires ?

▪ **ÉTIQUE:** Au-delà de la question de rentabilité, quelle est la place de l'éthique professionnelle dans la qualité de la prise en charge ? Qu'entendent les professionnels et les usagers des services par autonomisation dans la prise en charge ?

▪ **TECHNOLOGIE:** Les innovations technologiques ont le potentiel d'améliorer la prise en charge, de la planification à l'évaluation en passant par la prestation de service elle-même. Comment la technologie peut-elle aider à repenser la notion de prise en charge communautaire ?

REPENSER INSPIRER OSER

La Prise en Charge Communautaire



8 - 10 JULY 2020 | HAMBURG



Zone innovation

Pour la première fois, à la Conférence de Hambourg, nous inaugurons une zone innovation pour les partenaires.



Vous améliorez les services sociaux en fournissant des produits et solutions informatiques et numériques aux pouvoirs publics?



Vous créez des outils pour l'analyse des besoins, les plans de soins, la tutelle ou le support pour les professionnels mobiles?



Vous collaborez avec les pouvoirs publics à la conception et à la mise en œuvre de nouveaux outils, services et plateformes de gestion des services sociaux?

Contactez alfonso.montero@esn-eu.org pour plus d'informations.



RÉCOMPENSES EUROPÉENNES DES SERVICES SOCIAUX

■ CÉLÉBRER LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

En 2019, nous avons lancé les Récompenses européennes des services sociaux (ESSA) afin de récompenser l'excellence dans les services sociaux et le travail extraordinaire effectué par les personnes qui gèrent, conçoivent et fournissent les services sociaux partout en Europe.

Cette première édition des ESSA a coïncidé avec les 20 ans de l'ESN en tant que réseau permettant la création et l'échange de savoirs en matière de services sociaux dans toute l'Europe. L'édition 2019 a mis en lumière les efforts effectués dans l'évaluation, la gestion et l'amélioration de la qualité de la prise en charge à tous les niveaux : de la recherche à la pratique, de la prise en charge des enfants à celle des personnes âgées, et des travailleurs sociaux aux prestataires de services.

Il s'agissait donc de « Célébrer la qualité de la prise en charge », élément central de notre travail et thématique de notre 27e Conférence européenne des services sociaux. En 2019, des projets pouvaient être soumis dans cinq catégories. Le vote était ensuite confié en partie à un panel d'experts également chargé de la présélection des candidatures, et en partie aux professionnels issus des quatre coins de l'Europe qui se sont exprimés en ligne (26 471 votes).



26 471

se sont exprimés
en ligne pour
ESSA 2019.

Le prix de l'Excellence dans les services sociaux a quant à lui été remis, suite au vote effectué en direct par toutes les personnes présentes, à la cérémonie organisée le 6 décembre à Bruxelles.

Prix de l'Excellence



Projet « Service d'intervention précoce d'Action for Children face aux formes graves de criminalité organisée » - Action for Children, Police écossaise et Conseil municipal de Glasgow, Écosse (Royaume-Uni)

Le partenariat entre Action for Children, la police écossaise et le Conseil municipal de Glasgow a permis de mettre en place un service d'intervention précoce face aux formes graves de criminalité organisée. L'objectif est de cibler et d'identifier les adolescents à risque âgés de 12 à 18 ans, et de les éloigner des formes graves de criminalité organisée en les guidant vers d'autres voies.



Je suis très heureux de recevoir ce prix. Obtenir la reconnaissance de la part de nos collègues européens est quelque chose d'extraordinaire. Nous avons œuvré dès 2012 à la mise en place d'un service permettant de travailler avec des adolescents recrutés par le crime organisé et causant énormément de tort au sein de leur communauté. Mener de front cette approche radicale constitue un acte courageux de la part d'Action for Children, de la police écossaise et du Conseil municipal de Glasgow.

Paul Carberry, Directeur du développement des services d'Action for Children, Écosse, Royaume-Uni



Prix de l'Innovation



Projet « Se préparer à quitter l'institution » - SOS Children's Villages International



Ce programme implique des jeunes ayant l'expérience de la prise en charge dans le développement et l'offre de formations destinées aux professionnels accompagnant le passage à l'âge adulte des adolescents quittant l'institution. Le projet a été mis en place en Croatie, en Espagne, en Italie, en Lettonie et en Lituanie. Des formations ont actuellement lieu en Autriche, en Bulgarie, en Estonie, en Hongrie, en Italie et en Roumanie.

Prix de l'Équipe d'exception



Projet « Trisarel Dèmno Anda Cheud » - Roumanie



Ce prix a été décerné à un groupe de professionnels des services sociaux de la ville de Cheud, en Roumanie, pour leur travail en faveur de l'inclusion sociale de personnes issues de la communauté Rom combinant l'utilisation d'espaces publics et la visite de logements.

Prix de la Pratique collaborative



Projet « Nelson Mandela » - Gouvernement régional de Galice, Espagne

Le ministère régional de Galice pour la politique sociale et le ministère de l'Intérieur espagnol ont mis en place le programme « Nelson Mandela » qui a permis de renforcer la coopération entre les services sociaux dans et hors des établissements pénitentiaires afin de promouvoir la réintégration sociale des détenus à leur sortie de prison.

Prix Projet de recherche



Projet « Outil permettant de mesurer la qualité de vie des personnes autistes » - Groupe Mentaur, Royaume-Uni

Mentaur a travaillé de concert avec l'Université de Burgos (Espagne) et l'association Autismo Burgos pour mettre au point un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de vie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique. Les indicateurs, validés par des méthodes de recherche qualitative, ont été testés dans des écoles spécialisées, des services de jour pour adultes et des foyers résidentiels pour personnes autistes.

Prix Méthodes et Outils



Projet « P.I.P.P.I., Programme d'Intervention pour la prévention de l'institutionnalisation » - Université de Padoue, Italie

L'objectif du programme est de répondre aux besoins des enfants issus de familles vulnérables en cas de présomption de négligence, en adoptant une méthode d'analyse et d'évaluation pluridisciplinaire. Ce programme comprend l'élaboration, pour chaque enfant, d'un plan d'action personnalisé coordonné par tous les professionnels impliqués, et répondant efficacement aux besoins de la famille.

UN RÉSEAU EN EXPANSION

■ REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ DE MEMBRES

En 2019, nous avons accueilli 22 nouveaux membres issus de 16 pays différents

ACCÈS AUX BONNES PRATIQUES ET AUX POLITIQUES DE L'UE

- 1** Bibliothèque de pratiques
- 2** Newsletter mensuelle de l'ESN
- 3** Communications aux membres
- 4** Communauté de membres en ligne
- 5** Rencontres avec des décideurs politiques de l'UE
- 6** Consultations alimentant l'élaboration des politiques de l'UE

ACCÈS À DES ÉVÉNEMENTS ET À UN RÉSEAU

- 1** Inscription gratuite aux événements de l'ESN pour un délégué
- 2** Réduction pour la participation d'un 2e délégué aux événements
- 3** Réduction pour la Conférence des services sociaux
- 4** Réductions pour les formations de l'ESN
- 5** Délégués supplémentaires pour les membres CORE+

TYPES DE MEMBRES



CORE

Autorités publiques et associations de directeurs de services sociaux européens.



CORE +

Membres principaux bénéficiant de places gratuites supplémentaires pour nos événements.



CONSEIL

Membres principaux aidant à orienter les politiques de l'ESN et éligibles au Conseil d'administration.



ASSOCIÉ

Autres prestataires de services, associations professionnelles, organismes d'inspection et de développement, et organismes de recherche appliquée.



GLOBAL

Autorités publiques, associations de professionnels et responsables de services sociaux, organismes de contrôle de qualité et de recherche appliquée du monde entier partageant notre mission et nos valeurs.

Veillez nous écrire à l'adresse suivante pour en savoir plus sur les adhésions : membership@esn-eu.org

■ REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ DE PARTENAIRES

L'ESN travaille depuis de nombreuses années en partenariat avec la Commission européenne. Cela a débouché en 2017 sur la signature d'un accord-cadre pour la période 2018-2021 qui nous permet de mettre en œuvre notre programme annuel. Forts de l'expertise de l'ESN en sa qualité de principal réseau des services sociaux pour l'Europe, nous essayons par ailleurs d'inciter les partenaires à mettre en place une coopération stratégique avec notre réseau et à participer à nos deux initiatives phares :

- **ESSC:** La Conférence européenne des services sociaux (page 24)
- **ESSA:** Les Récompenses européennes des services sociaux. (page 28)

NOS PARTENAIRES EN 2019

En 2019, nous avons eu l'occasion de travailler avec différents partenaires :



Regione Lombardia



IBM Watson Health.

accenture

SANTA CASA

Misericórdia de Lisboa



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



LISBOA
CÂMARA MUNICIPAL



Comune di
Milano



Veillez contacter notre Directeur général Alfonso Lara Montero à l'adresse suivante pour d'éventuelles collaborations :
alfonso.montero@esn-eu.org

GOUVERNANCE

■ GESTION ET FINANCEMENT

Conseil d'administration

Le Conseil se compose de six administrateurs représentant les responsables des associations de services sociaux et les responsables des départements services sociaux des autorités régionales. Les administrateurs sont chargés de la gouvernance de l'ESN, de la stratégie et du développement. Ils sont élus tous les trois ans par les membres du Conseil de surveillance. Le Conseil d'administration se réunit quatre fois par an.

Conseil de surveillance

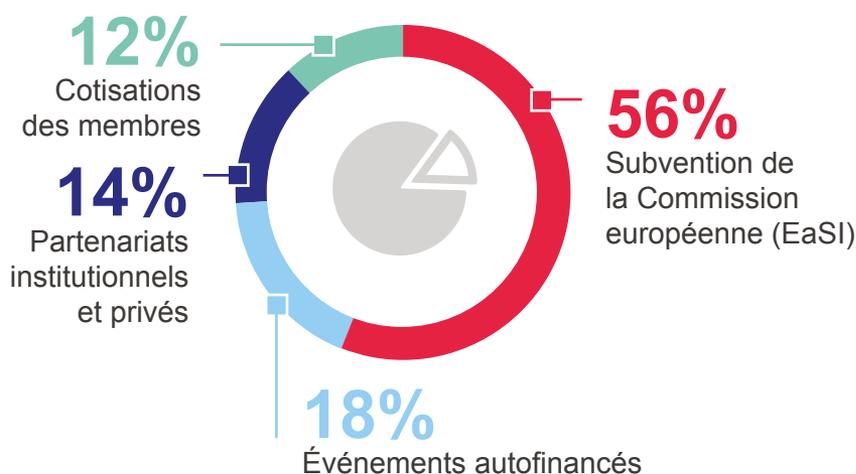
Les organisations nationales et régionales qui rassemblent des directeurs des services sociaux ainsi que les départements des services sociaux des autorités locales et régionales jouent un rôle à part au sein du réseau en tant que membres du Conseil de surveillance de l'ESN. Les membres du Conseil ont accès aux documents juridiques et financiers, à tous les comptes rendus de réunion et aux décisions, y compris les accords et les rapports envoyés à la Commission européenne. Ils sont également chargés d'approuver les comptes annuels. Le Conseil est actuellement composé de 23 organisations membres représentant uniquement des directeurs des services sociaux nationaux, régionaux et locaux.

Les Conseils de surveillance et d'administration de l'ESN sont directement impliqués dans la programmation et le développement du réseau et de ses activités, dans l'évaluation du Secrétariat et dans les performances du réseau. Le Directeur général est en contact régulier avec le Conseil d'administration avec qui il partage ses idées et ses doutes.

Financement

Les financements de l'ESN proviennent de quatre sources différentes. En 2018, le réseau a signé un accord-cadre avec la Commission européenne pour la période 2018-2021 dans le cadre du programme EaSI pour l'emploi et l'innovation sociale. Par ailleurs, l'ESN postule chaque année pour une subvention lui permettant de mettre en œuvre les activités cofinancées par la Commission.

La Conférence européenne des services sociaux et les Récompenses européennes des services sociaux sont des activités distinctes, organisées par l'ESN et autofinancées, pour lesquelles le réseau travaille avec des partenaires institutionnels et privés. Enfin, l'ESN est un réseau en perpétuelle expansion et ses membres contribuent à sa pérennisation.





Christian Fillet
Président



Graham Owen
Membre
du Conseil
d'Administration



Carlos Santos Guerrero
Vice-président



Kate Bøgh
Membre
du Conseil
d'Administration



Harri Jokiranta
Membre
du Conseil
d'Administration



Miran Kerin
Membre
du Conseil
d'Administration



RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

29 MARS 2019

Bruxelles

04 JUIN 2019

Milan

05 OCTOBRE 2019

Bruxelles



RÉUNIONS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

4 JUIN 2019

Milan

29 NOVEMBRE 2019

Bruxelles

LETTRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

■ ATTEIGNONS ENSEMBLE NOTRE VISION

Chers membres et amis,

Je suis ravi de vous présenter le rapport annuel des activités organisées en 2019 par le Réseau social européen (ESN).

Ma famille et moi-même avons eu la chance de bénéficier de programmes sociaux, et cela explique mon implication dans ce domaine. En effet, des opportunités se sont présentées à nous grâce à un mélange réunissant programmes sociaux, communauté, famille et détermination, ce qui nous a permis de nous épanouir. Aujourd'hui, je souhaite rendre une partie de ce que j'ai reçu en permettant à d'autres personnes d'en profiter et en tablant sur une vision à long terme.

L'ESN a été créé dans le but de devenir le réseau des services sociaux de référence en Europe. D'aucuns pourraient penser que travailler à l'échelle internationale empêche d'être au plus près de la réalité du quotidien. Pourtant, cette approche permet aux professionnels de partager leur expertise avec leurs collègues, ce qui la rend tout à fait pertinente et porteuse d'idées. J'en ai d'ailleurs eu la preuve lors des réunions des groupes de travail sur le soutien et la prise en charge intégrés, sur la numérisation et la technologie ou encore sur le développement durable, et lors de l'analyse des programmes gouvernementaux nationaux élaborés dans le cadre du Semestre européen.

Mettre l'accent sur la qualité de la prise en charge afin d'améliorer la qualité de vie des individus était le thème principal de deux événements : notre conférence annuelle à laquelle ont pris part 580 délégués issus de 35 pays, et la première édition des Récompenses européennes des services sociaux (ESSA).

J'estime que chaque communauté, famille et personne doit avoir les mêmes chances d'exprimer son plein potentiel. Les principes et les méthodes qui guident le travail effectué à l'ESN peuvent contribuer à faire de cette ambition une réalité. L'engagement de l'ESN auprès des usagers des services sociaux a été mis en évidence lors de notre séminaire annuel centré sur la participation des usagers dans la conception, la mise en place et l'évaluation des services sociaux.

L'année 2019 aura également été exceptionnelle en ce qui concerne la participation de nos membres à toute une série d'activités qui leur ont permis de se rencontrer, de partager leurs connaissances, de s'inspirer mutuellement et d'améliorer ainsi la vie de leurs concitoyens et de leurs communautés.

Je tiens à conclure ce tour d'horizon en souhaitant la bienvenue à nos 22 nouveaux membres, et en remerciant la Commission européenne ainsi que les partenaires institutionnels et privés pour leur soutien continu. Avoir soufflé les 20 premières bougies de l'ESN constitue un véritable succès et nous sommes déterminés à aller de l'avant pour continuer à améliorer les services sociaux.

Je me réjouis à l'idée de poursuivre le travail avec nos équipes, nos membres, nos partenaires et nos amis pour mettre en place notre vision partagée de la justice sociale et de l'intégration tout en proposant des services sociaux efficaces et durables pour tous en Europe.



Alfonso Lara Montero | Directeur général

 **Alfonso Lara Montero**
Directeur général

 Espagnol | Anglais | Français
Polonais | Portugais



SECRÉTARIAT

■ NOTRE ÉQUIPE



Alessandra Perna

Agente de soutien et de direction



Italien | Anglais | Français



Jeta Bejtullahu

Directrice de la communication et du marketing



Anglais | Albanais | Serbo-Croate | Espagnol



Benoit Froment

Directeur de la conférence



Français | Anglais | Néerlandais



Laura Mangeng

Responsable des politiques et de la communication



Italien | Allemand | Anglais | Français | Espagnol



Cosmina Gantner

Responsable des communications et des données numériques



Roumain | Anglais



Martin Lichte

Responsable des politiques



Allemand | Anglais | Français



Edward Shrimpton

Responsable du réseau et des politiques



Anglais



Ronan Mangan

Coordonnateur des politiques et du développement



Anglais | Français



Ines Boursot

Responsable des projets et des événements



Français | Anglais | Espagnol



Valentina Guerra

Responsable des politiques



Italien | Français | Anglais | Espagnol



Jeanette Fava

Directrice des RH et des finances



Maltais | Anglais | Français | Italien | Arabe | Néerlandais



PUBLICATIONS

■ MOMENTS FORTS DE 2019

Semestre européen 2020

Ce rapport illustre la situation sociale au sein de chaque État membre et au niveau européen du point de vue des services sociaux. Il contient également des recommandations pour le Semestre européen, le cycle annuel des politiques économiques et sociales.



Mettre en œuvre l'agenda du développement durable : Le rôle des services sociaux

Notre récapitulatif explique la façon dont les services sociaux peuvent jouer un rôle important afin d'assurer la bonne santé et le bien-être au niveau local.

Récapitulatif

« European Parliament Elections Briefing »

Ce récapitulatif, publié en vue des élections 2019 du Parlement européen, regroupait des propositions d'initiatives politiques en matière d'inclusion sociale et de services sociaux.



Un Saut pour la Qualité

Cette publication met en évidence les principaux problèmes de qualité des soins sociaux et des services sociaux en Europe et demande à la Commission européenne de revoir sa proposition de cadre de qualité pour les services sociaux.

2019 EN CHIFFRES

■ ACCOMPLISSEMENTS ET IMPACT

L'ESN a pris part à :



15

Événements nationaux



9

Événements régionaux/locaux



42

Événements européens/internationaux



1 019

inscriptions à la newsletter



40 648

utilisateurs du site Internet

580

délégués à notre Conférence européenne annuelle des services sociaux

1 090

publications téléchargées

650

publications imprimées diffusées

123

délégués à notre séminaire annuel



140

membres dans 36 pays



425 000

impressions Twitter



409

participants aux activités cofinancées par l'EaSI

1^{ère} édition des Récompenses européennes des services sociaux

45 469

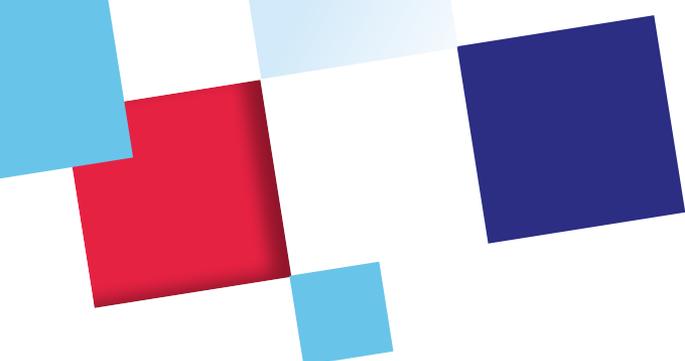
utilisateurs du site Internet

26 471

votes en ligne

84

participants à la cérémonie



European Social Network ASBL

 8th Floor
Avenue des Arts 3-4-5
1210 Brussels. Belgium

 Tel: + 32 (0) 251 110 939

 info@esn-eu.org

 [@ESNsocial](https://twitter.com/ESNsocial)

ISSN: 2593-841X

Royal Library of Belgium Legal Depot: D/2020/14.711/2

